

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh:  
DITA RAHMAWATI IRIYANTI  
NIM. 10402244020**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2014**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh:  
DITA RAHMAWATI IRIYANTI  
NIM. 10402244020**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2014**

**PERSETUJUAN**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**DITA RAHMAWATI IRIYANTI**

**NIM. 10402244020**

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 7 November 2014  
Untuk dipertahankan di depan TIM Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Perkantoran  
Jurusan Pendidikan Administrasi  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Yogyakarta, 11 November 2014

Disetujui  
Dosen Pembimbing



Rosidah, M. Si  
NIP. 19620422 198903 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA

Dita Rahmawati Iriyanti  
NIM. 10402244020

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
pada Tanggal 21 November 2014 dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

#### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Suranto M.Pd., M.Si	Ketua Penguji		8/12/2014
Rosidah, M.Si	Sekretaris Penguji		8/12/2014
Prof. Dr. Muhyadi	Penguji Utama		11/12/2014

Yogyakarta, 11 Desember 2014  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP: 19550328 198303 1 0024



## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Rahmawati Iriyanti

NIM : 10402244020

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul : Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada  
Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  
Tirtamarta Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 10 November 2014

Penulis,



Dita Rahmawati Iriyanti  
NIM. 10402244020

## MOTTO

✚ “Mintalah kepada Allah sedang kamu yakin akan terkabulnya (doamu itu), dan ketahuilah, Allah tidak mengabulkan doa daripada hati yang lalai dan bimbang”.

(Riwayat Imam Tirmizi)

✚ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

(Quran Surat Al Insyirah: 6)

✚ “Setiap perjuangan dalam hidup membentuk pribadi kita hingga hari ini. Berterimakasihlah untuk waktu bersusah payah karena telah membuat kita lebih kuat”.

(Penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Atas rasa syukur karena rahmat dan karunia-Nya

Karya kecil ini aku persembahkan sebagai tanda rasa sayang dan terimakasihku untuk:

🌸 Kedua orangtuaku tercinta, Ibu Sri Puryandari S.I.P dan Almarhum Bapak Peltu Arjani Waluyo yang telah memberikan cinta dan kasih sayang kepadaku, yang selalu mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya, serta yang selalu mendoakan sepanjang hidup Mbak Dita. Besar harapkanmu agar Allah SWT mempertemukan kembali cinta dan kasih sayang Ibu dan Bapak kelak di Surga-Nya yang indah.

🌸 Almamater Universitas Negeri Yogyakarta

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

**Oleh:  
Dita Rahmawati Iriyanti  
NIM. 10402244020**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta, hambatan yang muncul dari pihak humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan upaya humas dalam mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Petugas Humas, Koordinator Humas, dan Kepala Bagian Langganan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta adalah: 1) Sebagai komunikator atau pusat kegiatan berkomunikasi dalam memperlancar alur informasi perusahaan seperti menerima segala pengaduan atau keluhan pelanggan, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan, dan melakukan sosialisasi ke masyarakat. 2) Sebagai pihak yang ditunjuk untuk mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan melalui beberapa program pengembangan pelayanan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta. 3) Menunjang kegiatan manajemen di PDAM Tirtamarta Yogyakarta karena humas masuk ke dalam lingkup Bagian Langganan yang memiliki tugas-tugas yang mendukung fungsi manajemen yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*). Hambatan yang dialami oleh humas yaitu beberapa laporan pengaduan pelanggan yang masuk ke humas harus tertunda karena pengaduan yang datang pada hari itu tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama. Upaya yang dilakukan pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan tersebut berupa evaluasi pada rapat rutin setiap bulannya untuk menyampaikan masukan sekaligus pendapat kepada pimpinan teratas dan mengikutsertakan petugas humas beserta koordinator humas ke pelatihan atau *training* kehumasan dan melaksanakan studi banding ke beberapa PDAM yang besar dan maju di Indonesia.

Kata kunci: *Peran Humas, Pelayanan*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta” dapat disusun dan diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran di Fakultas Ekonomi UNY.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan FE UNY yang berkenan memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Bapak Joko Kumoro, M..Si., Ketua Jurusan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah membantu kelancaran pelaksanaan skripsi.
4. Ibu Rosidah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Bapak Prof. Dr. Muhyadi, selaku Narasumber yang telah memberikan banyak masukan demi perbaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
7. Bapak Dwi Agus Triwidodo, S.T., M.M. selaku Direktur Utama yang telah memberikan izin penelitian di PDAM Tirtamarta Yogyakarta.
8. Bapak Setiawan Budianto, S.H., M.M. selaku Direktur Bidang Teknik yang banyak membantu memberikan informasi untuk penelitian.
9. Orangtuaku, Ibu Sri Puryandari S.I.P dan (Almarhum) Bapak Peltu Arjani Waluyo yang selalu mendoakan untuk kelancaran menjalankan studi terutama dalam penyusunan skripsi.
10. Sahabat-sahabatku (Sintia, Manik, Norma, Annissa, dan Ilokos) terimakasih telah memberikan kebahagiaan, keceriaan, dan dukungannya selama ini.
11. Teman-teman Jurusan Pendidikan Administrasi angkatan 2010 yang selalu memberikan kenangan selama menempuh ilmu di bangku perkuliahan.
12. Teman-teman satu bimbingan (Erma, Yeni, Risha, Arindha, Kiki, Mbak Lia, Mbak Santi, Mbak Ika, Mbak Windi dan Mbak Reni) yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk menyusun skripsi ini.
13. Teman-teman KKN-PPL UNY-UAD 2013 SMK Negeri 1 Yogyakarta (Ening, Neni, Elisa, Farihin, Nia, Ika, Ela, Dora, Susi, Gilang, Aji, Pidu, Tomo, Aam, dan Ipeh) yang saling mendukung dalam kebersamaan dan saling memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.

14. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan yang membutuhkan.

Yogyakarta, 21 Oktober 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dita', with a stylized flourish at the end.

Dita Rahmawati Iriyanti



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Deskripsi Teori .....	11
1. Tinjauan tentang Hubungan Masyarakat (Humas) .....	11
2. Tinjauan tentang Pelanggan .....	26
a. Pengertian Pelanggan .....	26
b. Kategori Keluhan Pelanggan .....	27
B. Penelitian yang Relevan .....	27
C. Kerangka Pikir .....	29
D. Pertanyaan Penelitian .....	32

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Desain Penelitian .....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Definisi Operasional .....	34
D. Subjek Penelitian .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	36
G. Teknik Keabsahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Hasil Penelitian .....	38
1. Gambaran Umum PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	38
a. Visi dan Misi PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	40
b. Lokasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	40
c. Personalia Perusahaan .....	41
d. Struktur Organisasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	41
e. Segmen Pasar .....	59
f. Perkembangan Jumlah Pelanggan .....	62
2. Gambaran Umum Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ..	63
a. Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	64
1) Peran Humas Sebagai Komunikator .....	64
2) Peran Humas Dalam Membina <i>Relationship</i> .....	67
3) Peran Humas Menunjang Kegiatan Manajemen Perusahaan .....	72
b. Hambatan Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	76
c. Upaya Humas Dalam Mengatasi Hambatan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	77

B. Pembahasan .....	78
1. Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	78
a. Peran Humas Sebagai Komunikator .....	78
b. Peran Humas Dalam Membina <i>Relationship</i> .....	82
c. Peran Humas Menunjang Kegiatan Manajemen Perusahaan .....	85
2. Hambatan Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	89
3. Upaya Humas Dalam Mengatasi Hambatan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	90
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Implikasi .....	96
C. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Observasi .....	102
2. Pedoman Wawancara .....	104
3. Hasil Wawancara .....	110
4. Pedoman Dokumentasi .....	131
5. Struktur Organisasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta .....	132
6. Data Laporan Pengaduan Pelanggan Bulan Juni 2014 .....	133
7. Formulir Permintaan Berlangganan .....	144
8. Formulir Pengaduan .....	145
9. Formulir Permintaan Perbaikan .....	146
10. Surat Ijin Penelitian .....	147
11. Lain-lain .....	151

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki peningkatan jumlah kepadatan penduduk. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah setempat membuat kebijakan untuk menunjang kegiatan masyarakat dalam usaha mengembangkan kota Yogyakarta dan sekitarnya yang dapat dilihat dari pembangunan pabrik, perumahan, perkantoran, serta prasarana dan sarana lainnya. Melihat kondisi ini, timbul permasalahan mengenai dampak yang diakibatkan dari adanya pembangunan daerah yaitu tercemarnya air di lingkungan masyarakat. Terjadinya pencemaran air ini dapat mengganggu kegiatan masyarakat yang membutuhkan ketersediaan air bersih.

Kebutuhan akan air bersih semakin lama semakin meningkat tetapi persediaan sumber daya alam berupa air bersih dan sehat mulai berkurang di beberapa wilayah kota Yogyakarta. Air yang bersih dan sehat diperlukan untuk mendukung segala aktivitas manusia setiap harinya karena air memegang peranan penting sebagai kebutuhan keluarga, irigasi, rekreasi, dan industri. Hal ini yang membuat beberapa masyarakat berminat untuk menggunakan jasa penyedia air bersih, sehat, dan layak dikonsumsi yang dikelola oleh salah satu penyelenggara perusahaan pengelola air bersih dan sehat di wilayah kota Yogyakarta.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta yang beralamatkan di Jalan Wolter Wongonsidi Nomor 3 Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan air bersih dan sehat untuk masyarakat Yogyakarta. Keberadaan PDAM Tirtamarta dibentuk berdasarkan landasan hukum Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 3 Tahun 1976 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta dan merupakan perusahaan yang dimiliki pemerintah daerah sebagai suatu alat kelengkapan otonomi daerah. Dalam rangka pelaksanaan tugas pelayanan yaitu mencukupi kebutuhan air minum masyarakat di kota Yogyakarta, PDAM Tirtamarta mempunyai visi dan misi “ke depan lebih baik” yaitu ingin meningkatkan pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan supaya lebih baik dari tahun ke tahun.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta kepada pelanggan air bersih dan sehat diantaranya reparasi pipa pelanggan yang bocor, menerima pengaduan pelanggan melalui layanan pengaduan dengan menghubungi nomor telepon yang tersedia, dan pelayanan pembayaran tarif rekening air yang dapat dilakukan di loket Kantor PDAM Tirtamarta, Bank BRI di seluruh Indonesia, Bank BPD DIY terdekat dan melalui Kantor Pos Indonesia. PDAM Tirtamarta hingga saat ini, terhitung dari Januari 2014 memiliki kurang lebih 33.750 pelanggan. Dengan banyaknya pelanggan tersebut, PDAM Tirtamarta dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Masyarakat sebagai pelanggan atau calon pelanggan perlu mengetahui peraturan dari perusahaan dan prosedur dalam berlangganan air bersih di PDAM Tirtamarta seperti ketentuan umum, pembayaran, dan larangan yang harus diperhatikan. Pelanggan atau calon pelanggan perlu mendapat kejelasan informasi dan pelayanan yang baik karena tidak berhenti sampai di berlangganan, masih ada permasalahan yang muncul saat air bersih tersebut sudah digunakan. Informasi mengenai peraturan-peraturan yang berasal dari perusahaan perlu disampaikan secara jelas, lengkap dan tepat kepada masyarakat. Untuk menangani persoalan tersebut dibutuhkan suatu bagian dari perusahaan yang mampu mendukung kegiatan pencapaian tujuan organisasi kepada pelanggan air bersih di PDAM Tirtamarta. Bagian yang mengatur alur informasi dari perusahaan kepada pelanggan adalah hubungan masyarakat atau yang biasa disingkat Humas.

Memberikan pelayanan kepada pelanggan merupakan tugas sehari-hari bagian Humas di PDAM Tirtamarta. Setiap hari humas mendapat kedatangan pelanggan baik yang datang langsung ke bagian humas maupun menerima pengaduan atau keluhan melalui telepon dari pelanggan. Tujuan mereka datang maupun telepon ke bagian humas mempunyai keperluan yang berbeda-beda seperti menyampaikan pengaduannya karena air tidak mengalir atau air yang tiba-tiba menjadi keruh, permintaan reparasi maupun permintaan formulir pasang baru bagi calon pelanggan.



Pelanggan sebagai konsumen yang membeli jasa penyedia air bersih dari PDAM Tirtamarta sering menyatakan pengaduan mereka mengenai kualitas air yang terganggu karena keruh, berbau, dan tidak mengalir. Hal ini disebabkan adanya kegiatan *flushing* atau pekerjaan rutin yang dilakukan sekali dalam sepekan untuk membersihkan jalur pipa yang membuat setidaknya 10.000 pelanggan mengalami gangguan air keruh. Kemudian proses pemompaan serta pengolahan air yang mengandalkan tenaga listrik. Apabila ada pemadaman listrik dari pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) maka proses pengolahan tersebut juga akan terhenti dan akan bercampur dengan sisa endapan kotoran di pipa air. Lebih lanjut masalah air yang tidak mengalir dari PDAM Tirtamarta disebabkan kerusakan jaringan pipa-pipa air yang mengalami kebocoran hingga putus atau rusak.

Pelanggan juga menyatakan pengaduan mengenai kenaikan tarif air yang berubah-ubah. Sebagian dari pelanggan menyatakan bahwa mereka menemukan tarif rekening air menjadi *double* padahal air yang digunakan hanya sedikit juga pelanggan yang sudah membayar tarif rekening air tetapi air dari PDAM belum mengalir, dan lain sebagainya. Masalah kenaikan tarif air juga diikuti dengan timbulnya pengaduan dari beberapa pelanggan yang melakukan pembayaran menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) dari bank BRI dan BPD DIY masih mengalami *trouble*. Pembayaran tarif rekening air lebih efektif dilakukan di loket pembayaran kantor PDAM Tirtamarta oleh beberapa pelanggan.

Pelanggan sebagai pemakai air bersih dari PDAM Tirtamarta perlu mengetahui keterangan mengenai alat-alat yang akan dipasang untuk aliran air dari PDAM. Alat-alat tersebut merupakan alat yang dipasang dari PDAM dan perlu diperhatikan dan dirawat pemakaiannya oleh pelanggan. Contohnya seperti *water meter*, stop kran, pipa persil, kran air, dan pipa jawatan. Alat-alat tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda dan pelanggan harus bisa membedakan alat PDAM mana dan apa fungsinya agar mereka tidak salah dalam penghitungan pemakaian air. Dalam menjelaskan alat-alat yang dipasang dari PDAM Tirtamarta, terdapat petugas humas memberikan pengertian yang salah kepada pelanggan. Petugas humas dalam menjelaskan alat mana dan apa fungsinya kepada pelanggan terkadang terbolak-balik sehingga pelanggan merasa kebingungan dan menanyakan kembali kepada petugas humas atau memanggil karyawan yang lain.

Petugas humas dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan juga belum optimal. Mereka belum sepenuhnya dapat mengetahui secara meluas mengenai beberapa informasi dari perusahaan. Ketika ditanya pelanggan mengenai mengapa air PDAM berbau, petugas humas menjawab bahwa dikarenakan air dari PDAM memang berbau dan persoalan tarif air yang berubah-ubah dijelaskan oleh petugas humas bahwa tarif air akan selalu naik. Kemudian saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, petugas humas terlihat kurang ramah senyum dan tidak tanggap secara cepat untuk menjawab telepon dari pelanggan yang bersifat mendesak dan ditujukan kepada pimpinan di PDAM Tirtamarta.

Humas di PDAM Tirtamarta sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan pengaduan dari pelanggan, idealnya sebagai juru bicara organisasi harus memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik (masyarakat) mengenai kebijakan dari perusahaan. Hal ini juga termasuk dalam humas yang memiliki fungsi untuk memberikan penerangan kepada masyarakat, menjelaskan, meluruskan pendapat atau berita-berita yang tidak benar. Di sisi lain juga untuk melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. Meskipun pihak humas di PDAM Tirtamarta menyatakan bahwa ketika ada pengaduan dari pelanggan pasti segera menindaklanjuti kemudian menyelesaikannya, namun pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan belum optimal. Pelanggan yang sudah melaporkan pengaduan mereka ke PDAM, permasalahan yang sama masih sering terjadi. Humas di PDAM Tirtamarta yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pelanggan harus memiliki kemampuan untuk membantu perusahaan dalam hal memahami sikap atau acuan mengenai kiat pelayanan yang unggul mengingat bahwa pelanggan adalah aset terpenting bagi perusahaan.

Untuk mengetahui sejauh mana humas melaksanakan perannya dalam menangani pelayanan kepada pelanggan, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada dengan judul **“Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan air semakin meningkat tetapi tidak dapat diseimbangkan dengan persediaan sumber daya air bersih dan sehat di beberapa wilayah kota Yogyakarta.
2. Pelanggan dari PDAM Tirtamarta sering menyatakan pengaduan mereka mengenai air yang keruh, berbau, dan tidak mengalir.
3. Adanya pengaduan dari pelanggan mengenai kenaikan tarif air dan kendala dalam pelayanan pembayaran melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) di PDAM Tirtamarta Yogyakarta.
4. Terdapat petugas humas memberikan pengertian yang salah mengenai alat-alat dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta seperti *water mater*, stop kran, pipa persil, kran air, dan pipa jawatan dan apa fungsinya kepada pelanggan.
5. Petugas humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan belum optimal.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada peran humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta yang masih belum melaksanakan pelayanan secara optimal kepada pelanggan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta ?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang muncul dari pihak humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta ?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh pihak humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan tersebut ?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Sampai sejauh mana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta.
2. Hambatan-hambatan yang muncul dari peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta.
3. Upaya yang dilakukan oleh humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan tersebut.

## **F. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Humas.

## 2. Secara praktis

### a. Bagi PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam menginformasikan ketentuan-ketentuan perusahaan kepada masyarakat pelanggan.

### b. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya di bidang kehumasan.

### c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan masukan dalam pembuatan karya ilmiah yang sejenis dan sebagai tambahan koleksi perpustakaan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Tinjauan tentang Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan masyarakat atau yang disingkat menjadi Humas merupakan terjemahan dari istilah *Public Relations* ke dalam bahasa Indonesia. Onong Uchjana Effendy (1989: 94) menyebutkan bahwa, *public relations* yang untuk mudahnya dapat disingkat menjadi *purel* atau PR mempunyai dua pengertian, yaitu:

- Pertama *purel* sebagai *method of communication*. *Public relations* dalam pengertian *method of communication* merupakan rangkaian atau sistem kegiatan (*order or system of action*), yakni kegiatan berkomunikasi secara khas.
- Kedua *purel* sebagai *state of being*. *Public relations* dalam pengertian *state of being* adalah perwujudan kegiatan berkomunikasi.

Dalam pengertian sebagai metode komunikasi terdapat makna bahwa setiap pemimpin dari suatu organisasi—bagaimanapun juga kecilnya—dapat melaksanakan *public relations*, suatu kegiatan komunikasi yang khas yang mempunyai ciri-ciri dan meliputi aspek-aspek sebagai berikut.

- Komunikasi yang dilaksanakan berlangsung dua arah secara timbal balik.
- Kegiatan yang dilakukan terdiri dari penyebaran informasi, pelaksanaan persuasi dan pengkajian opini publik.
- Tujuan yang dicapai adalah tujuan organisasi itu sendiri.

- Sasaran yang dituju adalah publik di dalam dan publik di luar organisasi.
- Efek yang diharapkan adalah terjadinya hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik.

Hubungan fungsional antara *public relations* dengan organisasi ialah bahwa sebagai metode komunikasi, *public relations* mengefektifkan dan mengefisiensikan upaya pencapaian tujuan organisasi.

Apabila seorang manajer atau pemimpin organisasi melaksanakan kegiatan dengan ciri-ciri dan aspek-aspek sebagaimana dicantumkan di atas, berarti bahwa dia telah melaksanakan *public relations* yang sebenarnya demi kepemimpinan (*leadership*) dia sendiri.

Semakin besar sebuah organisasi, semakin rumit manajemennya, semakin luas ruang lingkup *public relations* yang harus dilakukan oleh seorang pemimpin organisasi atau manajer. Jika demikian halnya, maka tugas pekerjaan yang luas dan rumit itu tidak mungkin dilaksanakan oleh top manajer sendiri. Karena ia dapat melembagakannya dalam bentuk biro, bagian atau seksi di dalam organisasinya dengan mengangkat seorang pejabat, lengkap dengan segala keperluannya untuk melaksanakan fungsi *public relations* tersebut.

Perwujudan kegiatan komunikasi yang dilembagakan dalam bentuk biro, bagian atau seksi sebagaimana disebutkan di atas, itulah *public relations* dalam pengertian *state of being*. Pejabat yang ditugaskan untuk memimpinnya dinamakan *Public Relations Officer* (PRO) yang lazim di Indonesia disebut Kepala Hubungan Masyarakat (Kahumas).

Konsep humas berkembang mengikuti perubahan dalam lingkungan dan masyarakat, bila pada mulanya hanya terjadi komunikasi dua arah kini konsep humas cenderung mengembangkan komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah dapat dilaksanakan dengan baik terutama pada masyarakat yang terbuka dengan kompetensi bebas dan dukungan khalayak secara suka reka. Komunikasi dua arah tersebut sangat efektif diterapkan dalam suatu organisasi, karena suatu ide tidak hanya muncul dari atasan tetapi dapat juga diterima dari bawahan sehingga dapat terjalin suatu hubungan yang harmonis dalam organisasi.

Kegiatan humas menjadi bagian terpenting dalam sebuah organisasi, oleh karena itu humas juga menerapkan komunikasi dua arah. Menurut IG Ngurah Putra (1993: 4) diwujudkan secara:

- Administratif yaitu humas administrator menjadi penanggung jawab, artinya hubungan kehumasan merupakan tanggung jawab para staf (pendukung) maupun fungsi garis (fungsi pokok) bertugas memberikan nasehat dan mengimplementasikan setiap kebijaksanaan yang akhirnya akan berpengaruh pada pandangan publik terhadap organisasi.
- Fungsional yaitu mempekerjakan praktisi humas terlatih atau fungsional.

Penerapan konsep humas dalam berbagai organisasi secara garis besar terbagi menjadi dua seperti yang dikemukakan IG Ngurah Putra (1993: 5) yaitu:

- Penekanan fungsi humas sebagai penyuplai informan suatu organisasi partai pada media massa, lebih menekankan fungsi bagian humas sebagai pencerita tentang organisasi kepada masyarakat.
- Penekanan humas sebagai penasehat bagi organisasi yang diwakilinya dan ikut memasukkan dalam pemecahan berbagai persoalan yang dihadapi manajemen, lebih menekankan pada fungsi bagian humas sebagai pencari informasi (*information seeking*) yang digunakan untuk bahan masukan bagi manajemen dalam menjalankan suatu organisasi.

#### a. Pengertian Humas

*Institute of Public Relations* (Linggar Anggoro M, 2005: 2) memberikan definisi tentang humas yaitu “humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya”. Jadi humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sedemikian rupa sebagai suatu program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak dapat dilakukan secara sembarangan atau mendadak.

Scott M. Cutlip et al (2007:5) menyatakan tentang definisi dari *public relations* yaitu

Fungsi manajemen tertentu yang membantu membangun dan menjaga lini komunikasi, pemahaman bersama, penerimaan mutual dan kerja sama antara organisasi dan publiknya; *public relations* melibatkan manajemen problem atau manajemen isu; *public relations* membantu manajemen agar tetap responsif dan mendapat informasi terkini tentang opini publik; *public relations* membantu manajemen tetap mengikuti perubahan dan memanfaatkan perubahan secara efektif, dan *public relations* dalam hal ini adalah sebagai sistem peringatan untuk mengantisipasi arah perubahan (*trends*); dan *public relations* menggunakan riset dan komunikasi yang sehat dan etis sebagai alat utamanya.

Definisi lain mengenai *public relations* dikemukakan oleh Roberto Simoes (Bambang Herimanto dkk, 2007: 5) yaitu

- 1) *Public relations* merupakan proses interaksi.  
*Public relations* menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak.
- 2) *Public relations* adalah fungsi manajemen  
*Public relations* menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya, baik internal maupun eksternal.
- 3) *Public relations* merupakan aktivitas di berbagai bidang ilmu (multidisiplin ilmu)  
*Public relations* menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan goodwill, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik.
- 4) *Public relations* merupakan profesi profesional dalam bidangnya  
*Public relations* merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi secara tepat dan secara terus menerus.
- 5) *Public relations* merupakan penggabungan berbagai ilmu  
*Public relations* merupakan penerapan kebijaksanaan dan pelaksanaannya melalui interpretasi yang peka atas berbagai peristiwa.

Sedangkan menurut J. C. Seidel (Muslimin, 2004: 2)

“*Public relations* adalah proses yang kontinu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *goodwill* dan pengertian dari para pelanggannya, pegawainya dan publik umumnya; kedalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan”.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan di atas maka dapat ditarik garis besarnya yaitu public relations adalah manajemen komunikasi yang dilakukan secara terencana dan bekesinambungan baik itu ke dalam maupun ke luar, antara organisasi dengan publiknya dalam rangka menciptakan saling pengertian, saling menghargai, saling mempercayai, menciptakan *goodwill*, memperoleh dukungan publik guna terbangunnya citra yang positif bagi suatu perusahaan melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial untuk mencapai keuntungan pada kedua belah pihak.

## b. Peran Humas

Menurut Rosady Ruslan (2005: 10) terdapat 4 (empat) peran utama humas yaitu:

- 1) Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- 2) Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- 3) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- 4) Membentuk *corporate image*, artinya peranan public relations berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Lebih lanjut, Rosady Roslan (2005: 10-11) menjelaskan apabila dipaparkan secara rinci, tiga peran utama humas (*communicator*, *relationship*, dan *back up management*) tersebut adalah sebagai berikut.

*Pertama*, bertindak sebagai *communicator* dalam kegiatan komunikasi pada organisasi perusahaan, prosesnya berlangsung dalam dua arah timbal balik (*two way traffic reciprocal communication*). Dalam hal ini, di satu pihak melakukan fungsi komunikasi merupakan bentuk penyampaian informasi, dilain pihak komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik (*public opinion*).

*Kedua*, membangun atau membina hubungan (*relationship*) yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai target sasaran, yaitu publik internal dan eksternal, khususnya dalam menciptakan saling mempercayai (*mutually understanding*) dan saling memperoleh



manfaat bersama (*mutually symbiosis*) antara lembaga/organisasi perusahaan dan publiknya.

*Ketiga*, peranan *back up management* yaitu sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Dalam ilmu manajemen menurut Currier dan Filley (Rosady Ruslan, 2005: 9), dikatakan bahwa istilah fungsi menunjukkan suatu tahap pekerjaan yang jelas dan dapat dibedakan, bahkan terpisah dari tahapan dengan pekerjaan lain. Hal tersebut sama halnya dengan fungsi *public relations* yang dijabarkan dalam subbab berikutnya. Sehingga fungsi *public relations* melekat pula dalam fungsi manajemen. Untuk mencapai tujuan dari fungsi manajemen, menurut teori bahwa proses manajemen melalui tahapan yang terkenal yaitu POAC, adalah singkatan dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggiatan), dan *controlling* (pengawasan). Lalu diikuti unsur lain yang terlibat dalam proses melakukan komunikasi dua arah untuk menunjang kegiatan bagian (departemen) lainnya.

*Keempat*, menciptakan citra perusahaan atau lembaga (*corporate image*) yang merupakan tujuan (*goals*) akhir dari suatu aktivitas program kerja *PR campaign* (kampanye PR), baik untuk keperluan publikasi maupun promosi. Peranan *public relations* mencakup bidang yang luas menyangkut hubungan dengan berbagai pihak dan tidak hanya sekedar berbentuk *relations* arti sempit, karena

*personal relations* mempunyai peranan yang cukup besar dalam melakukan kampanye *public relations*.

### c. Fungsi Humas

Betrand R. Canfield (Onong Uchjana Effendy, 1989: 137) mengemukakan tiga fungsi humas sebagai berikut:

- 1) Mengabdikan kepada kepentingan umum.
- 2) Memelihara komunikasi yang baik.
- 3) Menitik-beratkan moral dan tingkah-laku yang baik.

Melihat ketiga fungsi humas tersebut dapat diketahui bahwa humas merupakan bagian yang melaksanakan pelayanan kepada semua pihak sehingga perlu menjaga keharmonisan komunikasi dengan moral dan tingkah laku yang baik di suatu organisasi atau perusahaan. Komunikasi yang dilaksanakan oleh humas merupakan komunikasi yang intens atau terus-menerus maka humas harus siap memberikan informasi maupun keterangan untuk siapa saja.

Menurut Edward L. Bernay (Rosady Ruslan, 2012: 18)

menyebutkan terdapat tiga fungsi utama humas, yaitu:

- 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- 3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Dari penjelasan fungsi humas tersebut terlihat bahwa humas memiliki fungsi sebagai pihak yang akan bertanggungjawab untuk meluruskan persepsi dan pendapat dari publik ke organisasi atau sebaliknya. Kegiatan ini dimaksud agar humas dapat menghindari kesalahpahaman antara kedua pihak.

Sedangkan menurut Cutlip dan Center (Rosady Ruslan, 2012:

19) fungsi *public relations* dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).
- 2) Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- 3) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
- 4) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
- 5) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Fungsi-fungsi humas yang disebutkan oleh Cutlip dan Center termasuk pula dalam peran humas dari pendapat Rosady Ruslan. Sehingga di dalam peran humas terdapat penjabaran fungsi-fungsi humas. Seperti sebelumnya disebutkan oleh Rosady Ruslan bahwa peran humas diantaranya memiliki tiga peran utama yaitu sebagai komunikator, membina *relationship*, dan sebagai *back up management* serta yang keempat adalah membentuk *corporate image*.

#### **d. Tujuan Humas**

Frida Kusumastuti (2002: 20) menjelaskan bahwa tujuan humas adalah sebagai berikut:

- 1) Terpelihara dan Terbentuknya Saling Pengertian (*Aspek Kognisi*)  
Tujuan humas pada akhirnya adalah membuat publik dan organisasi/lembaga saling mengenal. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing. Dengan demikian, aktivitas kehumasan harus menunjukkan adanya usaha komunikasi untuk mencapai saling kenal dan mengerti tersebut.
- 2) Menjaga dan Membentuk Saling Percaya (*Aspek Afeksi*)  
Di sinilah humas menggunakan prinsip-prinsip komunikasi persuasif. Dia mempersuasi publik untuk percaya kepada organisasi/lembaga, sebaliknya juga organisasi/lembaga untuk percaya kepada publiknya.
- 3) Memelihara dan menciptakan Kerja Sama (*Aspek Psikomotoris*)  
Dalam contoh hubungan dengan pers (*external public relations*), aspek psikomotoris dapat dilihat dari usaha humas sebagai wakil organisasi/lembaga untuk senantiasa terbuka terhadap pers yang menginginkan fakta, tidak mempersulit kerja pers dalam mendapat informasi dan menghubungi sumber berita, bahkan bila mungkin humas memberi ide kepada pers (*take media initiative*).

Berdasarkan penjelasan tujuan humas di atas, dapat dilihat bahwa tujuan humas tersebut merupakan tujuan yang secara umum dimiliki oleh setiap organisasi atau di perusahaan. Tetapi setiap organisasi atau perusahaan dapat memiliki tujuan yang lain oleh humas yang ada di dalamnya tergantung bagaimana kedudukan humas itu sendiri

#### e. Tugas Humas

Irving Smith Kogan (F. Rachmandi, 1992: 10) menjelaskan bahwa tugas dan kewajiban utama *public relations* adalah sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan pesan atau informasi dari perusahaan secara lisan, tertulis, atau visual kepada publiknya, sehingga masyarakat (publik) memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi perusahaan, tujuan, dan kegiatan.
- 2) Melakukan studi dan analisis atas reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan dan langkah tindakan perusahaan termasuk segala macam pendapat publik yang mempengaruhi perusahaan; memberikan informasi kepada pejabat (eksekutif) tentang *public acceptance* atau *non acceptance* atas cara-cara dan pelayanan perusahaan kepada masyarakat.
- 3) Menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.

Tugas humas yang dijelaskan oleh Irving Smith Kogan tersebut merupakan tugas-tugas yang diterapkan oleh humas di perusahaan yang menawarkan produk barang atau jasa tertentu. Humas di perusahaan yang bergerak di bidang jasa memiliki tugas untuk memberikan pelayanan agar pelanggan tetap loyal terhadap produk yang ditawarkan karena pelanggan merupakan konsumen yang membeli produk secara berkala.

#### **f. Media Humas**

Frank Jefkins (2004: 84-86) menjelaskan terdapat beberapa jenis-jenis media humas sebagai media-media utama bagi kegiatan *public relations*, diantaranya:

- 1) Media pres (*press*)  
Media ini terdiri dari berbagai macam koran yang beredar di masyarakat secara umum, baik yang berskala regional maupun nasional atau bahkan internasional; koran-koran gratis; majalah-majalah yang diterbitkan secara umum maupun hanya dalam jumlah terbatas untuk kalangan tertentu; buku-buku petunjuk khusus; buku-buku tahunan dan laporan-laporan tahunan dari berbagai lembaga yang sengaja dipublikasikan untuk umum.
- 2) *Audio-visual*  
Media ini terdiri dari *slide* dan kaset video, atau biasa juga gulungan film-film dokumenter.
- 3) Radio  
Kategori ini meliputi semua jenis radio, mulai dari yang berskala lokal, nasional hingga internasional, baik yang dipancarkan secara luas maupun yang dikemas secara khusus (jenis siarannya atau cakupan pendengarannya terbatas).

4) Televisi

Sama halnya dengan radio, televisi yang sering digolongkan sebagai humas tidak hanya televisi nasional atau regional tapi juga televisi internasional, termasuk pula sistem-sistem teletex seperti Prestel, Oracle, dan Ceefax, yakni perangkat yang memungkinkan pemakainya memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan melalui siaran televisi terbatas.

5) Pameran (*exhibition*)

Dalam melaksanakan suatu program atau kampanye humas, para praktisi humas juga sering memanfaatkan acara ekshibisi atau pameran. Misalnya adalah pameran perdagangan luar negeri, atau ekshibisi khusus untuk memperkenalkan produk baru, dan sebagainya.

6) Bahan-bahan cetakan (*printed material*)

Yakni berbagai macam bahan cetakan yang bersifat mendidik, informatif, dan menghibur yang disebarkan dalam berbagai bentuk guna mencapai tujuan humas.

7) Penerbitan buku khusus (*sponsored books*)

Isi buku ini bisa bermacam-macam, misalnya saja mengenai seluk-beluk organisasi, petunjuk lengkap mengenai penggunaan produk-produknya atau bisa juga keterangan tentang berbagai aspek yang berkenaan dengan produk atau organisasi itu sendiri.

8) Surat langsung (*direct mail*)

Media ini lazim pula digunakan sebagai alat penyampai pesan kehumasan. Surat humas seperti ini tidak hanya ditunjukkan kepada tokoh atau pribadi-pribadi tertentu saja, tapi juga kepada berbagai macam lembaga yang sekiranya relevan, atau untuk dipajang di tempat umum.

9) Pesan-pesan lisan (*spoken word*)

Penyampaian pesan humas tidak hanya dilakukan lewat media massa tapi juga bisa melalui komunikasi langsung atau tatap muka. Kegiatan seperti ini bisa dilangsungkan dalam berbagai kesempatan seperti dalam acara sarapan pagi bersama, di sela-sela pertemuan dinas, dalam pembicaraan telepon, atau dalam suatu seminar.

10) Pemberian sponsor (*sponsorship*)

Organisasi atau perusahaan bisa pula menjalankan kegiatan humasnya melalui penyediaan dana atau dukungan tertentu atas penyelenggaraan suatu acara seni, olahraga, ekspedisi, beasiswa universitas, sumbangan amal, dan sebagainya. Kegiatan penyediaan sponsor ini juga sering dilakukan dalam rangka melancarkan suatu iklan atau mendukung usaha-usaha pemasaran. Dalam setiap sponsor selalu terkandung elemen humas, karena di situ terdapat niat baik organisasi yang memberikannya.

11) Jurnal organisasi (*house journalis*)

Istilah ini memiliki bermacam-macam padanan, mulai dari “jurnal internal”, “buletin terbatas” sampai ke “koran perusahaan”. Namun semua istilah itu mengacu pada suatu bentuk terbitan dari sebuah perusahaan atau organisasi yang sengaja dibuat dalam rangka mengadakan komunikasi dengan khalayaknya. Ada dua macam jurnal, yakni (a) jurnal seratus persen bersifat internal, baik itu berupa paparan berita atau siaran berita (*news letter*), majalah atau koran terbatas yang hanya dibagikan kepada para pegawai, pimpinan, pemegang saham, anggota, atau para pelanggan; (b) jurnal eksternal, yakni suatu terbitan yang tidak hanya ditunjukkan kepada orang-orang dalam tapi bahkan lebih ditunjukkan kepada pihak-pihak luar mulai dari para distributor, konsumen, atau para pencipta pendapat umum. Jurnal eksternal yang sudah mapan sering dikutip oleh media massa sehingga fungsinya sebagai penyebar pesan humas menjadi lebih efektif.

12) Ciri khas (*house style*) dan identitas perusahaan (*corporate identity*)

Bentuknya bisa bermacam-macam, bergantung pada bentuk dan karakter organisasinya. Ciri khas organisasi atau identitas perusahaan ini sengaja diciptakan untuk mengingatkan khalayak atas keberadaan dari organisasi yang bersangkutan.

13) Bentuk-bentuk media humas lainnya

Masih banyak lagi bentuk-bentuk media humas. Seiring dengan evolusi waktu dan kemajuan teknologi, bisa dipastikan bahwa media tersebut akan semakin bervariasi di masa mendatang.



## **2. Tinjauan tentang Pelanggan**

### **a. Pengertian Pelanggan**

Suyetty dkk (2005: 54) menyebutkan bahwa “pelanggan yaitu orang atau instansi/lembaga yang membeli barang/jasa secara rutin atau berulang-ulang, karena barang/jasa yang dibeli mempunyai manfaat”.

Beberapa pengertian lain tentang pelanggan yang ditulis Suyetty dkk adalah sebagai berikut:

- Pelanggan adalah pembeli atau pengguna barang/jasa kita secara lebih dari satu kali pembelian.
- Pelanggan adalah seseorang atau lembaga yang menjalin hubungan baik dalam bidang usaha dengan pihak lain.
- Pelanggan adalah rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama usaha.
- Pelanggan adalah bagian yang sangat penting dari lingkup bisnis atau usaha kita.
- Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada kita (perusahaan atau petugas pelayanan) dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu untuk mendapatkan apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.
- Pelanggan adalah raja atau tamu istimewa kita. Oleh karena itu, hubungan baik dan saling menghormati dengan pelanggan harus selalu kita bina, karena dari pelangganlah kelangsungan hidup usaha kita dapat terlaksana.

### **b. Kategori Keluhan Pelanggan**

Menurut Suyetty dkk (2005: 83) kategori keluhan dapat digolongkan menjadi empat bagian yaitu:

- 1) Keluhan mekanikal  
Keluhan mekanikal yaitu keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan dari barang yang dibeli pelanggan.
- 2) Keluhan akibat sikap petugas  
Biasanya keluhan tersebut disampaikan oleh pelanggan, karena sikap dari petugas pelayanan yang kurang baik atau negatif pada saat melayani pelanggan.
- 3) Keluhan akibat pelayanan buruk  
Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan tersebut yang buruk.
- 4) Keluhan aneh  
Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Eldwin Dwi Sugito (2009) dalam skripsinya yang berjudul Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas BMT Al Ikhlas Yogyakarta berperan sangat strategis terutama dalam memperlancar alur komunikasi di internal perusahaan dari pimpinan kepada bawahan maupun sebaliknya agar tercipta komunikasi yang efektif dan efisien sesuai kebijakan yang telah dibuat serta membentuk *brand image* positif perusahaan melalui hubungan yang baik dan atau mutual (menguntungkan kedua belah pihak) dengan publik eksternal guna memperlancar tujuan perusahaan. Humas melaksanakan perannya berdasarkan rencana strategis (Renstra). Adanya

renstra diharapkan dapat mengawal jalannya program kerja agar lebih efisien dan efektif sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat. Selain melakukan kontrol kerja dengan renstra, Humas juga melakukan evaluasi kerja setiap pekan dengan mengirimkan laporan kepada pimpinan dan evaluasi 6 bulan sekali bersamaan dengan evaluasi kerja setiap lini di perusahaan.

2. Hasanudin (2007) dalam skripsinya yang berjudul Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Rangka Menjaga Dan Meningkatkan Citra Positif di DPC PDI Perjuangan Kabupaten Sleman. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa humas berperan sebagai komunikator dan mediator untuk membantu pihak manajemen partai dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan oleh publik dari DPC PDI Perjuangan Kabupaten Sleman, sekaligus harus mampu menjelaskan keinginan, kebijakan dan harapan organisasi pada publik. Sasaran humas dalam rangka menjaga dan meningkatkan citra positif di DPC PDI Perjuangan Kabupaten Sleman membina hubungan baik dengan dengan publik intern yaitu kader-kader atau pengurus partai. Sedangkan publik ektern yaitu dengan komunitas lokal adalah masyarakat sekitar DPC PDI Perjuangan Kabupaten Sleman dan membina hubungan baik dengan pers serta pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

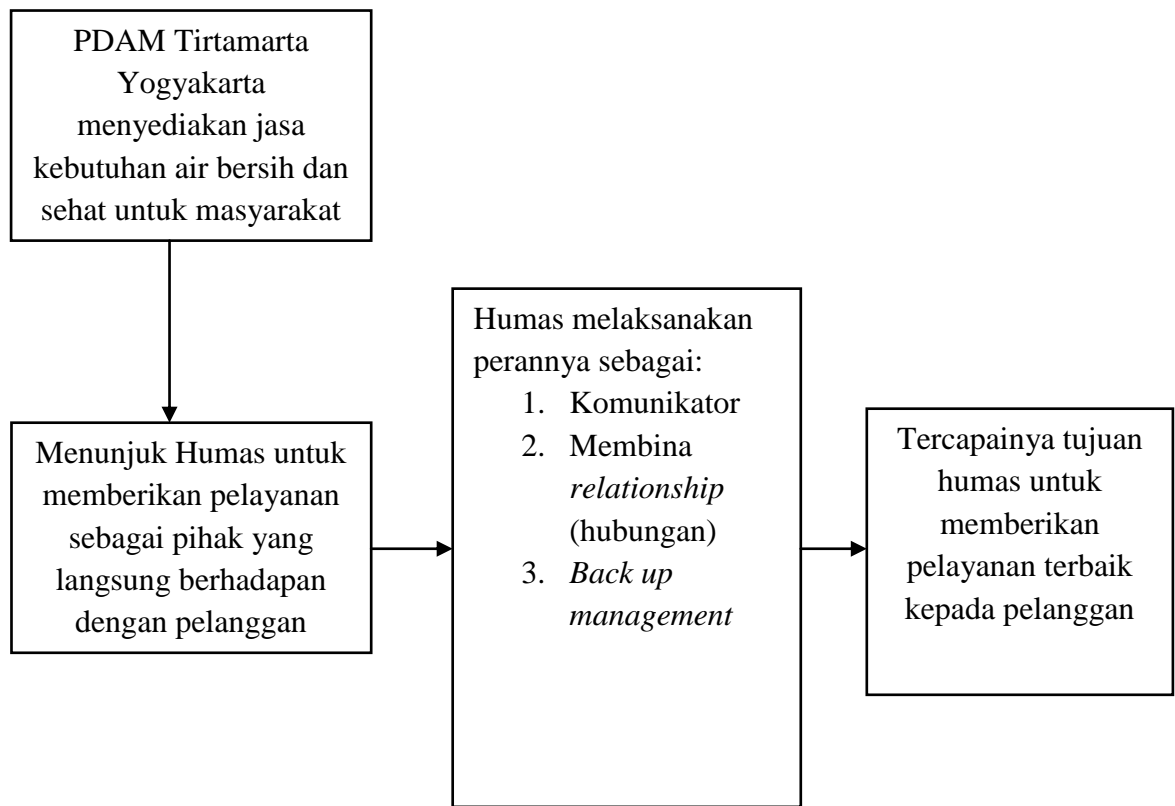
### C. Kerangka Pikir

Masyarakat wilayah kota Yogyakarta memerlukan air bersih untuk mendukung aktivitas mereka sehari-hari, namun persediaan air bersih mulai berkurang karena sumber dayanya yang terbatas. Untuk menjangkau kebutuhan air bersih tersebut, masyarakat sekitar wilayah kota Yogyakarta menggunakan jasa penyedia air bersih, sehat, dan layak konsumsi yang dikelola oleh penyelenggara perusahaan pengelola air bersih di kota Yogyakarta.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengelolaan air bersih dan sehat. Keberadaan perusahaan ini telah lama memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen yang membutuhkan ketersediaan air bersih dan sehat di beberapa wilayah kota Yogyakarta. Untuk memenuhi segala pelayanan kebutuhan dan informasi kepada pelanggan, pihak PDAM Tirtamarta mengerahkan Humas sebagai bagian yang mengatur alur informasi berbagai peraturan dari perusahaan kepada publik (masyarakat).

Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki kedudukan paling bawah (*lower*) dilihat dari tingkatan struktur organisasinya yang berada langsung di bawah Kepala Bagian Langganan sehingga pekerjaan dan tanggung jawab petugas humas langsung berurusan dengan pelanggan.

Sebagai pihak yang menjadi corong perusahaan, humas di PDAM Tirtamarta harus memberikan keseluruhan informasi atau pesan dari perusahaan secara jelas, tepat, dan lengkap serta mengantisipasi permasalahan seperti pengaduan yang datang dari pelanggan. Agar dapat mengetahui sampai sejauh mana peran humas menjalankan tugasnya, hal tersebut dapat dilihat dari tiga variabel peran humas yang utama yaitu sebagai komunikator, membina *relationship* (hubungan) dan sebagai *back up management* agar tujuan yang dimaksud yaitu untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pihak humas yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.



Gambar 1.

Skema Kerangka Pikir

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Untuk memperoleh analisis data yang akurat, disusun beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
  - a. Peran humas sebagai komunikator
  - b. Peran humas dalam membina *relationship* (hubungan)
  - c. Peran humas sebagai *back up management*
2. Apakah hambatan yang dialami humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
3. Apakah upaya yang dilakukan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami yang tidak berusaha untuk mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel yang lain di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan satu variabel dengan variabel yang lain. Jadi pada penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang diketahui tanpa mengadakan perlakuan khusus terhadap data-data penelitian yang didapat.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Minum Air (PDAM) Tirtamarta Jalan Wolter Mongonsidi Nomor 3 Yogyakarta.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 17 – 26 Juli 2014.

### **C. Definisi Operasional**

1. Hubungan masyarakat (humas) adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. Jadi humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak dapat dilakukan secara sembarangan atau mendadak.
2. Pelayanan prima adalah merupakan pelayanan yang dilakukan dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang baik, memberikan pelayanan optimal, dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
3. Pelanggan adalah orang atau instansi/lembaga yang membeli barang/jasa secara rutin atau berulang-ulang, karena barang/jasa yang dibeli mempunyai manfaat.

### **D. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam kegiatan kehumasan yang ada di PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Subjek penelitian terdiri dari Petugas Humas, Koordinator Humas, dan Kepala Bagian Langganan. Subjek penelitian ini yang akan diambil data dan keterangan maupun informasi untuk keperluan penelitian.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik agar memperoleh data yang lengkap. Adapun teknik-teknik yang digunakan sebagai berikut.

### **1. Observasi**

Merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan sistemik terhadap gejala yang terjadi di lapangan. Observasi dalam penelitian ini adalah observasi non partisipatif yaitu mengadakan pengamatan terhadap kelompok yang diamati tanpa ikut menjadi anggota dalam kelompok.

### **2. Wawancara**

Wawancara dalam penelitian ini berusaha menggali data dan informasi keterangan, penjelasan dari informasi penelitian. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang memuat permasalahan pokok dalam penelitian. Sedangkan teknik wawancara yang digunakan adalah bebas terpimpin, yaitu cara mengajukan pertanyaan dikemukakan secara bebas, artinya kalimat tidak terpaku pada pedoman wawancara tentang masalah-masalah pokok penelitian, kemudian dapat diperdalam dan dikembangkan sesuai dengan kondisi lapangan. Pedoman wawancara digunakan sebagai pengontrol agar tidak terjadi penyimpangan masalah yang akan diteliti. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang diyakini mempunyai informasi yang dapat dipercaya tentang peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pihak-pihak

tersebut adalah bagian Humas atau orang yang berwenang dalam masalah yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi akan dilakukan peneliti sejak peneliti berada di lapangan. Metode ini digunakan untuk memperkuat data dari hasil wawancara. Dokumentasi tersebut antara lain berupa struktur organisasi, peta atau lokasi, sejarah kantor dan perkembangannya.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan. Adapun tahap-tahap analisis menjadi tiga langkah, yaitu:

### 1. Reduksi data

Adalah proses pemulihan, pemusatan, perhatian kepada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasikan dari data kasar yang muncul pada catatan tertulis di lapangan. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga bisa ditarik kesimpulan akhir.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data ini dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Dalam penyajian data cenderung kognitif manusia adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan yang mudah dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dengan menyusun matriks, grafik atau bagian untuk menggabungkan informasi sehingga mencapai analisis kualitatif yang valid.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Pada penarikan kesimpulan, peneliti dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang di kumpulkan, setelah data disajikan. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argument membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lain.

## **G. Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan metode. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian yaitu dari Petugas Humas, Koordinator Humas, dan Kepala Bagian Langganan. Sedangkan triangulasi metode merupakan cara membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dengan dokumentasi. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum PDAM Tirtamarta Yogyakarta**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta didirikan pertama kali sekitar tahun 1925 oleh pemerintah Belanda. Pada awal pendiriannya PDAM Tirtamarta memiliki nama *Hoodrink Waterleiding Bedrif*. Sumber air minum yang pertama dimiliki adalah sumber air Karanggayam dengan debit air 20 Lt/detik. Dalam perkembangannya dibangun tiga sumber daya air lainnya yaitu sumber air Umbul Lanang dengan debit air 100 Lt/detik, Sumur Besi I dan Sumur Besi II dengan debit air 55 Lt/detik.

Pada periode zaman Jepang antara tahun 1942-1945, perusahaan ini diganti namanya menjadi Tepas Tirta Marta dengan pimpinan Bapak KRT. Ir. Mertonegoro. Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1945, Tepas Tirta Marta diambil alih oleh Pemerintah DIY, dimana status dan namanya diubah menjadi Jawatan Air Minum Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada waktu itu dibangun sumur *Heuvel* di daerah Karyen (Kentungan Utara) dengan debit air 18 Lt/detik. Pada tahun 1952 Jawatan Air Minum DIY diserahkan kepada Pemerintah Kotapraja Yogyakarta dan namanya diubah menjadi menjadi Dinas Perusahaan Air Minum Kotapraja Yogyakarta, yang dipimpin oleh Bapak KRT. Tirtoprojo.

Tahun 1954-1956 dengan biaya pemerintah pusat dibangun bak pengumpul air di desa Candi untuk menampung air dari Sumur Besi I dan Sumur Besi II. Bersama dengan itu pula dibuat sumur pompa Gemawang di dekat sungai Code dengan debit air yang dihasilkan sebanyak 10 Lt/detik, sehingga kapasitas produksi bertambah menjadi 73 Lt/detik.

Pada tanggal 1 Agustus 1969 Walikota memutuskan untuk mengubah status dari Dinas Perusahaan Air Minum menjadi Perusahaan Jawatan Air Minum dengan nama Tirtamarta sesuai Instruksi Presiden Nomor 17 Tahun 1967 dan secara resmi berstatus sebagai perusahaan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1970 tanggal 7 Agustus 1970.

Tanggal 19 Juni 1976 sesuai Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 3 Tahun 1976 status Perusahaan Jawatan diubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta. Atas bantuan dari pemerintah pusat dalam bentuk proyek PELITA, maka dibuatlah sumur dalam (*deep well*) di daerah Blambangan dan Winongo yang mulai dioperasikan pada tahun 1977 dengan kapasitas produksi menjadi 180 Lt/detik dimusim kemarau sampai dengan 200 Lt/detik dimusim penghujan, dengan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan air minum bagi masyarakat.

a. Visi dan Misi PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Visi :

Menjadikan PDAM Tirtamarta Yogyakarta yang unggul, profesional dan mandiri

Misi :

- 1) Meningkatkan kemampuan keterampilan sumber daya manusia melalui pendidikan dan latihan secara profesional.
- 2) Menyediakan air minum yang bermutu.
- 3) Memberikan pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan secara profesional.
- 4) Menambah jumlah pelanggan disesuaikan dengan kemampuan produksi air baku.
- 5) Pengelolaan perusahaan secara efektif.

b. Lokasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta

PDAM Tirtamarta Yogyakarta berkedudukan dan berkantor pusat di Jalan Wolter Mongonsidi Nomor 3 Yogyakarta. Seluruh kegiatan operasional yang bersifat non produksi dan pelayanan kepada pelanggan dilakukan di kantor pusat. Sedangkan untuk kegiatan produksi air minum dilaksanakan pada sumber-sumber air yang berada pada beberapa lokasi yaitu sumber air Umbul Lanang, Sumur Besi I dan Sumur Besi II, Sumur Kayen, Reservoir Gemawang, Sumur Blambangan dan Winongo serta pompa air di sungai Code.



c. Personalia Perusahaan

Berdasarkan data yang diperoleh saat penelitian, jumlah karyawan PDAM Tirtamarta Yogyakarta per 30 Juni 2014 sebanyak 239 orang terdiri dari Direksi sebanyak 3 orang, Karyawan Tetap sebanyak 175 orang, Calon Pegawai sebanyak 9 orang dan Tenaga Kontrak (TK) sebanyak 52 orang. Pegawai PDAM Tirtamarta berstatus sebagai pegawai negeri sipil daerah. Pengertian dari Pegawai Negeri berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang bawenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan Negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Struktur Organisasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Struktur organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirtamarta Yogyakarta ditetapkan dengan Surat Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor: 162/KD/1987 tanggal 3 September 1987 dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Kepala Daerah, yang dimaksud sebagai Kepala Daerah adalah Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta.

- 2) Badan Pengawas, yang dimaksud sebagai Badan Pengawas adalah sebuah badan yang dibentuk oleh pemerintahan untuk mengawasi kinerja perusahaan.
- 3) Direksi, yang dimaksud Direksi adalah pejabat perusahaan yang memimpin kegiatan sehari-hari. Direksi terdiri dari Direktur Utama, Direktur Bidang Teknik, dan Direktur Bidang Umum.
- 4) Satuan Pengawasan Intern, yang dimaksud sebagai Satuan Pengawasan Intern adalah sebuah departemen dalam perusahaan yang bertugas untuk mengawasi kinerja perusahaan. Satuan Pengawasan Intern terdiri dari Pengawasan Intern Bidang Teknik dan Pengawasan Intern Bidang Umum.
- 5) Bagian yang dimaksud sebagai bagian dalam perusahaan adalah departemen-departemen yang dibentuk untuk melakukan kegiatan-kegiatan operasional perusahaan. Bagian dalam perusahaan terdiri dari Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langgan.

Susunan Direksi PDAM Tirtamarta Yogyakarta pada tahun 2014 adalah sebagai berikut:

- 1) Direktur Utama : Dwi Agus Triwidodo, S.T., M.M.
- 2) Direktur Bidang Teknik : Setiawan Budianto, S.H., M.M.
- 3) Direktur Bidang Umum : Drs. Humanyuri, M.M.

Direktur Utama diangkat berdasarkan Surat Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor: 218/KEP/Tahun 2012 tanggal 29 Mei 2012 dengan masa jabatan 2012-2016. Sedangkan Direktur Bidang Teknik diangkat berdasarkan Surat Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor: 218/KEP/Tahun 2012 tanggal 29 Mei 2012 dengan masa jabatan 2012-2106. Untuk Direktur Bidang Umum masa jabatan berakhir pada tanggal 10 November 2013 dan sudah dibentuk formasi di akhir bulan Juni 2014. Sementara itu Dewan Pengawas PDAM Tirtamarta Yogyakarta Masa Jabatan 2013-2016 ditetapkan dalam Surat Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor: 520/KEP/Tahun 2013 tanggal 9 September 2013 dengan susunan sebagai berikut:

- 1) Ketua Merangkap Anggota : Ir. Aman Yuriadijaya, M.M.
- 2) Anggota : Ir. Bayudono, M.Sc.

Kegiatan operasional di PDAM Tirtamarta dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Daerah. Direktur Utama dibantu oleh Direktur operasional yaitu, Direktur Bidang Teknik dan Direktur Bidang Umum. Masing-masing direktur membawahi bagian-bagian. Direktur Bidang Teknik membawahi bagian-bagian yaitu Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, dan Bagian Distribusi. Sedangkan Direktur Bidang Umum membawahi bagian-bagian yaitu: Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langgan.

Berikut uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing Direktur dan Bagian dalam struktur organisasi PDAM Tirtamarta, diantaranya:

1) Direktur Utama

Direktur Utama mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pengurusan dan pembinaan perusahaan sesuai dengan kebijakan Kepala Daerah.
- b) Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan.
- c) Mempersiapkan dan menetapkan rencana kegiatan perusahaan untuk dimintakan pengesahan kepada Kepala Daerah.
- d) Mengangkat dan memberhentikan pegawai perusahaan sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku.
- e) Melaksanakan pembinaan pegawai perusahaan untuk menciptakan suasana kerja yang menunjang tujuan perusahaan.
- f) Mengadakan penilaian dan evaluasi terhadap efisiensi serta efektifitas dan aktivitas perusahaan.
- g) Memberikan laporan berkala perhitungan hasil usaha dan kegiatan perusahaan kepada Kepala Daerah.
- h) Membina kerjasama yang baik dengan instansi lainnya.
- i) Menetapkan peraturan-peraturan mengenai tata tertib dan cara menjalankan perusahaan.
- j) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Daerah dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

## 2) Direktur Bidang Teknik

Direktur Bidang Teknik mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pengurusan dan pembinaan di bidang teknik.
- b) Mengadakan evaluasi kegiatan dalam bidang teknik untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kerja.
- c) Mengkoordinasi aktifitas bagian perencanaan teknik produksi bagian distribusi.
- d) Mengawasi semua kegiatan perencanaan teknik produksi dan distribusi.
- e) Memberikan petunjuk dan bimbingan terhadap semua kegiatan kerja di bidang teknik dan produksi dan distribusi.

## 3) Direktur Bidang Umum

Direktur Bidang Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Mempersiapkan rencana perusahaan di bidang umum perusahaan, bagian keuangan dan langganan.
- b) Memberikan petunjuk dan bimbingan terhadap semua kegiatan kerja menyangkut pendapat dan pengelolaan barang-barang administrasi pegawai.
- c) Mengawasi semua kegiatan umum keuangan dan langganan.
- d) Mengadakan evaluasi kegiatan di bidang umum untuk mencapai efisiensi dan efektifitas serta pengadaan perbaikan dan penyempurnaan dalam perusahaan.

- e) Memberikan laporan berkala di bidang umum kepada Direktur Utama.
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direktur Utama.
- g) Memberi usul, saran, dan pertimbangan kepada Direktur.

#### 4) Bagian Perencanaan Teknik

Bagian Perencanaan Teknik terdiri dari:

##### a) Seksi Penelitian dan Pengembangan

Seksi Penelitian dan Pengembangan mempunyai tugas sebagai berikut:

- Mengadakan penelitian dan pengembangan tugas perusahaan.
- Mengembangkan penelitian untuk mengembangkan teknologi.
- Menyelenggarakan analisis teknik pemasaran.
- Melaksanakan penelitian mengenai keikutsertaan perusahaan dalam menganalisis daerah pemasaran.
- Memberikan laporan bulanan.
- Mengawasi kegiatan atasan dalam pimpinannya.

Seksi Penelitian dan Pengembangan terdiri dari:

- Urusan Penelitian dan Pengembangan Transmisi Distribusi.
- Urusan Penelitian dan Pengembangan Produksi Air.
- Urusan Penelitian dan Pengembangan Teknik Umum.

b) Seksi Perencanaan Teknik

Seksi Perencanaan Teknik mempunyai tugas sebagai berikut:

- Menyusun rencana kegiatan dalam seksinya untuk mendukung pelaksanaan rencana bagian perencanaan teknik.
- Membantu menyusun program pendidikan dan latihan serta petunjuk teknis.
- Menyelenggarakan arsip gambar konstruksi dan jaringan perpipaan.
- Menyusun petunjuk teknis mengenai pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan pengoperasian peralatan teknis.

Seksi Perencanaan Teknik terdiri dari:

- Urusan Perencanaan Instalasi Umum
- Urusan Perencanaan Instalasi Baru
- Urusan Data dan Gambar

c) Seksi Data dan Evaluasi

Seksi Data dan Evaluasi mempunyai tugas sebagai berikut:

- Menyusun rencana kegiatan dalam seksinya.
- Menyelenggarakan pengumpulan dan penyajian data.
- Pengkoordinasian kegiatan komputerisasi.
- Mengkoordinasi kegiatan perpustakaan.
- Mengadakan pengawasan kualitas atas air minum kepada konsumen.

Seksi Data dan Evaluasi terdiri dari:

- Urusan Komputer
- Urusan Data dan Pustaka
- Urusan Evaluasi

#### 5) Bagian Produksi

Secara keseluruhan Bagian Produksi mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Direktur Bidang Teknik dalam menyusun anggaran perusahaan yang menyangkut kegiatan bagiannya.
- b) Menyusun jadwal produksi untuk mencapai efisiensi dan efektifitas produksi air.
- c) Menyelenggarakan pengolahan air dan laboratorium untuk menghasilkan air minum sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
- d) Merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan instalasi produksi lainnya.
- e) Menyelenggarakan penelitian dalam usaha untuk menemukan dan mengembangkan sumber air dan melaporkan hasilnya kepada Direksi.
- f) Menjamin kelancaran hubungan baik dengan instansi yang berhubungan dengan kegiatan produksi dan distribusi air minum.
- g) Mengkoordinasi penyusunan dan penyajian data produksi air.



- h) Mengadakan evaluasi terhadap semua kegiatan di bidang produksi serta mengusulkan perbaikan/penyempurnaan kepada Direktur Bidang Teknik.
- i) Mengawasi kegiatan seksi-seksi yang dipimpinnya.
- j) Memberikan laporan bulanan, saran, pendapat dan pertimbangan kepada Direktur Bidang Teknik.
- k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

Bagian Produksi terdiri dari:

- Seksi Produksi I terdiri dari:
  - Urusan Bedog Winongo
  - Urusan Karanggayam
  - Urusan Ngaglik
- Seksi Produksi II terdiri dari:
  - Urusan Reservoir Gemawang Kentungan
  - Urusan Jongkang Nandan Sumur Gemawang
- Seksi Produksi III terdiri dari:
  - Urusan Kalikuning Padasan
  - Urusan Candi
- Seksi Pemeliharaan Instalasi Produksi terdiri dari:
  - Urusan Laboratorium
  - Urusan Pemeliharaan Instalasi Perkompaan
  - Urusan Pemeliharaan Instalasi Pompa Listrik

## 6) Bagian Distribusi

Secara keseluruhan Bagian Distribusi mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Direktur Bidang Teknik dalam menyusun usulan anggaran perusahaan yang menyangkut kegiatan bagiannya.
- b) Mengatur dan menjamin pendistribusian air minum kepada pelanggan serta menjamin kelancaran distribusi air ke pelanggan.
- c) Menyelenggarakan pengawasan dalam rangka pemasangan terhadap semua jaringan pipa transmisi dan distribusi.
- d) Menyelenggarakan pemeliharaan dan penggantian semua pipa jaringan air minum.
- e) Menyelenggarakan pemeliharaan pemasangan sambungan baru.
- f) Menyelenggarakan penggantian, pemindahan, pencabutan, dan perbaikan meter air.
- g) Menyelenggarakan pemeliharaan perawatan teknik.
- h) Mengadakan evaluasi terhadap semua kegiatan dalam bidang distribusi.
- i) Menyampaikan laporan bulanan, saran, pendapat, dan pertimbangan kepada Direktur Bidang Teknik.
- j) Mengawasi kegiatan seksi-seksi yang dipimpinnya.
- k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

Bagian Distribusi terdiri dari:

- Seksi Transaksi dan Distribusi terdiri dari:
  - Urusan Pemasangan Instalasi Transaksi dan Distribusi
  - Urusan Pemasangan Instalasi Sambungan Baru
  - Urusan Distribusi dan Pelayanan Gangguan
- Seksi Pemeliharaan Instalasi Transaksi dan Distribusi terdiri dari:
  - Urusan Pemeliharaan Instalasi Transaksi dan Distribusi
  - Urusan Pemeliharaan *hydrant af suluiter*
  - Urusan Pemeliharaan Meter Air
- Seksi Peralatan Teknik terdiri dari:
  - Urusan Bengkel
  - Urusan Pemeliharaan Peralatan Teknik
  - Urusan Pengetasan Pengujian Peralatan Teknik

#### 7) Bagian Umum

Bagian Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

- Membantu Direktur Bidang Umum dalam menyusun anggaran perusahaan yang menyangkut kegiatan bagiannya.
- Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan di bidang ketatausahaan dan kesekretariatan.
- Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan di bidang kerumahtanggaan, pemeliharaan, peralatan kantor, dan perundang-undangan.

- Menyelenggarakan rapat-rapat dan penerimaan tamu.
- Mengawasi kegiatan seksi-seksi yang dipimpinnya.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur Bidang Umum.

Bagian Umum terdiri dari:

a) Seksi Perbekalan,

Seksi Perbekelan mempunyai tugas:

- Menyelenggarakan pengadaan, penerimaan, dan penyimpanan barang-barang baik peralatan kantor maupun peralatan teknik.
- Mengadakan penilaian terhadap suplier yang melayani perusahaan.

Seksi Perbekalan terdiri dari:

- Urusan Pembelian
- Urusan Gudang
- Urusan Inventaris

b) Seksi Umum

Seksi Umum mempunyai tugas:

- Menyusun rencana kegiatan untuk mendukung rencana pada umumnya.
- Mengatur kegiatan bidang tata usaha dan kesejahteraan.

Seksi Umum terdiri dari:

- Urusan Tata Usaha

- Urusan Rumah Tangga
- Urusan Keamanan

c) Seksi Personalia

Seksi Personalia mempunyai tugas:

- Mengatur penyajian dan kesejahteraan pegawai perusahaan.
- Mengatur pembuatan daftar penilaian dan pelaksanaan pekerjaan (DP3).
- Mengatur usulan gaji berkala, kenaikan pangkat dan mutasi pegawai perusahaan.
- Menyusun statistik pegawai dan urusan kepangkatan.
- Mengatur pelaksanaan cuti pegawai.
- Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kuantitas dan kualitas pegawai.
- Menyelenggarakan pembinaan dan pendidikan pegawai perusahaan.
- Mengadakan evaluasi terhadap organisasi dan administrasi perusahaan.
- Memberikan laporan bulanan, saran, pendapat dan pertimbangan kepada Direktur Bidang Umum.

Seksi Personalia terdiri dari:

- Urusan Gaji
- Urusan Pembinaan dan Pengembangan
- Urusan Mutasi dan Promosi

## 8) Bagian Keuangan

Secara keseluruhan Bagian Keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Direktur Bidang Umum dalam menyusun anggaran perusahaan.
- b) Melaksanakan pembukuan perusahaan sesuai dengan sistem pembukuan yang dipakai serta menyajikan laporan keuangan yang sistematis, benar, dan tepat waktu.
- c) Menerima, menghitung dan mencatat semua hasil penerimaan pada setiap harinya dan menyetor hasil penerimaan tersebut kepada bank secepatnya.
- d) Memeriksa semua transaksi pembayaran baik yang melalui kas (dana kerja) maupun bank yang ditunjuk oleh Kepala Daerah serta menjamin bahwa semua transaksi pembayaran tersebut telah memenuhi persyaratan.
- e) Memeriksa laporan keuangan perusahaan serta evaluasinya untuk dimintakan persetujuan kepada Direksi.
- f) Membantu Direksi dalam penyusunan laporan keuangan yang disampaikan kepada Kepala Daerah.
- g) Mengadakan evaluasi terhadap semua kegiatan dalam bidangnya.
- h) Menjamin hubungan baik dengan bank dan lembaga keuangan lainnya.

- i) Mengawasi kegiatan seksi-seksi yang dipimpinnya.
- j) Memberikan laporan bulanan, saran, pendapat dan pertimbangan kepada Direktur Bidang Umum.
- k) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur Bidang Umum.

Bagian Keuangan terdiri dari:

- Seksi Kas terdiri dari:
  - Urusan Kas
  - Urusan Hutang/Piutang
- Seksi Pembukuan
  - Urusan Akuntansi Keuangan
  - Urusan Akuntansi Biaya
  - Urusan Pembukuan Rekening
- Seksi Perencanaan Keuangan
  - Urusan Anggaran
  - Urusan Evaluasi Anggaran
  - Urusan Perencanaan dan Evaluasi Proyek

#### 9) Bagian Langgan

Bagian Langgan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Direktur Utama dalam menyusun usulan anggaran perusahaan yang menyangkut kegiatan dalam usahanya.
- b) Menyelenggarakan pemasaran pelayanan pelanggan rekening dan menagih pelanggan rekening.

- c) Menyelenggarakan tugas-tugas pengelolaan data langganan.
- d) Menjamin kelancaran hubungan langganan.

Bagian langganan terdiri dari

a) Seksi Langganan

Seksi Langganan mempunyai tugas sebagai berikut:

- Menyusun rencana kegiatan dalam seksinya untuk mendukung rencana kegiatan.
- Mengatur tugas-tugas pelayanan langganan serta pengelolaan data langganan.
- Membina hubungan baik dengan pelanggan serta dengan masyarakat.
- Mengadakan evaluasi terhadap semua kegiatan di seksi pelanggan.

Seksi Langganan terdiri dari:

- Seksi Pelanggan
- Seksi Pengembangan Pelanggan
- Seksi Humas

b) Seksi Pembaca Meter

Seksi Pembaca Meter mempunyai tugas sebagai berikut:

- Menyusun rencana kegiatan dalam seksinya untuk mendukung pelaksanaan rencana bagian langganan.
- Melaporkan adanya meter air yang tidak normal.



- Menyelenggarakan administrasi pemakaian air pada setiap bulannya.
- Menyelenggarakan pelayanan pengaduan dari pelanggan.
- Mengawasi kegiatan urusan yang dipimpinnya.

Seksi Pembaca Meter terdiri dari:

- Urusan Pembaca Meter
- Urusan Pengaduan

#### c) Seksi Pengihan

Seksi Pengihan mempunyai tugas sebagai berikut:

- Mengatur penagihan rekening air minum.
- Mengusulkan pemutusan sambungan aliran air sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Mengadakan evaluasi atas efisiensi penagihan rekening air.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian langganan.

Seksi Penagihan terdiri dari:

- Penagihan Pelanggan
- Seksi Penagihan Pelanggan Instalasi
- Seksi Penerimaan/Setoran

#### 10) Satuan Pengawasan Intern

Satuan Pengawasan Intern adalah bagian yang bersifat independen dalam struktur organisasi perusahaan atau dalam istilah lain disebut juga audit internal. Satuan Pengawasan Intern

dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Pengawasan Intern yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Umum. Satuan Pengawasan Intern dibagi menjadi dua bagian yang melaksanakan tugas khusus pada bagian teknik dan umum yaitu Pengawasan Intern Bidang Teknik dan Pengawasan Intern Bidang Umum.

- a) Satuan Pengawasan Intern mempunyai tugas sebagai berikut:
  - Melaksanakan pengawasan intern terhadap seluruh aktivitas perusahaan.
  - Memberikan semua transaksi finansial perusahaan yang sudah dicatat dalam pembukuan.
  - Mengadakan pengawasan atas pelaksanaan anggaran perusahaan.
  - Membantu pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak luar.
  - Menyampaikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada Direktur Utama.
- b) Pengawasan Intern Bidang Teknik mempunyai tugas sebagai berikut:
  - Melaksanakan pengawasan terhadap aktivitas perusahaan bidang teknik.
  - Melaksanakan pengawasan atas pelaksanaan anggaran perusahaan di bidang teknik.

- Pelaksanaan pengawasan konstruksi atas pekerjaan bidang teknik.
- Membantu pelaksanaan pengawasan di bidang teknik.
- c) Pengawasan Intern Bidang Umum mempunyai tugas sebagai berikut:
  - Melaksanakan pengawasan aktivitas perusahaan di bidang umum.
  - Membantu pelaksanaan pengawasan di bidang umum yang dilakukan di luar.
  - Membantu penyusunan laporan tahunan yang disampaikan kepada Kepala Daerah.

e. Segmen Pasar

Segmen pasar atau masyarakat yang menjadi pelanggan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1) Sosial

- a) Umum, yang termasuk dalam klasifikasi sosial umum adalah kran, kamar mandi, toilet, terminal air minum yang tidak dikomersilkan.
- b) Khusus, yang termasuk dalam klasifikasi sosial khusus adalah puskesmas, rumah sakit/klinik pemerintah, tempat ibadah, panti asuhan, yayasan sosial, sekolah negeri atau swasta (TK sampai dengan setingkat SMA).

## 2) Non Niaga

- a) Rumah tangga (A-1), adalah rumah tangga yang bangunan rumahnya belum permanen/semi permanen dan terletak di wilayah perkampungan yang jalannya hanya dapat dilalui kendaraan roda 2 (dua) dan 1 (satu) kendaraan roda 4 (empat).
- b) Rumah tangga (A-2), adalah rumah tangga yang bangunan rumahnya dengan klasifikasi bangunan rumah sederhana yang terletak dalam wilayah perkampungan/perkotaan.
- c) Rumah tangga (A-3), adalah rumah tangga dengan bangunan rumah sederhana yang sudah dikembangkan/ditingkatkan, rumah tangga yang bangunan rumahnya cukup bagus yang terletak dalam wilayah perkampungan/perkotaan, rumah tangga yang bangunan rumahnya terletak dalam lingkungan real estate.
- d) Rumah tangga B, adalah rumah tangga yang dipergunakan untuk melakukan kegiatan usaha/untuk mencari keuntungan.
- e) Instansi pemerintah, yang termasuk dalam klasifikasi ini adalah kantor pemerintah, kantor TNI/POLRI, sarana instalasi pemerintah, kolam renang umum milik pemerintah, sarana pemerintah, perguruan negeri tinggi negeri/swasta/akademik.

3) Niaga

- a) Niaga kecil, yang termasuk dalam klasifikasi ini adalah niaga yang diusahakan secara komersial dengan omzet antara Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00 setiap harinya.
- b) Niaga besar, yang termasuk dalam klasifikasi ini adalah niaga yang diusahakan secara komersial dengan omzet di atas Rp 1.000.000,00 setiap harinya.

4) Industri

- a) Industri kecil, yang termasuk dalam klasifikasi ini adalah industri yang diusahakan secara komersial dengan omzet di bawah Rp 1.000.000,00 setiap harinya.
- b) Industri besar, yang termasuk dalam klasifikasi ini adalah industri yang diusahakan secara komersial dengan omzet di atas Rp 1.000.000,00 setiap harinya.

5) Pusat Budaya

- a) Kraton Yogyakarta
- b) Pura Pakualaman

## f. Perkembangan Jumlah Pelanggan

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pelanggan Triwulan II Tahun 2014**

No	Bulan	Pasang Baru & Buka Kembali				Tutupan	Naik/Turun Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan Riil
		Biasa	Paket	Buka Kembali	Jumlah			
	Akhir TW I Th. 2014							33.721
1	April	25	8	33	66	101	(35)	33.689
2	Mei	17	17	28	62	81	(19)	33.667
3	Juni	15	23	28	66	88	(22)	33.645
Jumlah Triwulan II		57	48	89	194	270	(76)	33.645

Sumber Data Bagian Langganan PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Jumlah pelanggan pada awal Triwulan II Tahun 2014 sebanyak 33.721 pelanggan sedangkan pada akhir Triwulan II Tahun 2014 sebanyak 33.645 pelanggan. Artinya adalah selama Triwulan II pelanggan berkurang sebanyak 76 pelanggan.

Berkurangnya jumlah pelanggan tersebut bukan berarti tidak adanya tambahan dari pelanggan baru, akan tetapi karena pelanggan yang tutup lebih banyak daripada pelanggan baru dan juga disebabkan karena sumur komunal (Proyek Dinas Pekerjaan Umum). Dalam beberapa tahun terakhir diketahui bahwa permintaan sambungan baru terhadap PDAM berkurang. Penduduk lebih banyak menggunakan sumur pribadi untuk kebutuhan sehari-hari.

Pelanggan baru dan buka kembali sebanyak 194 pelanggan, sedangkan pelanggan yang tutup sebanyak 270 pelanggan, sehingga

ada penurunan pelanggan sebanyak 76 pelanggan. Dari jumlahutupan tersebut yang terbanyak adalah dikarenakan belum membayar rekening air.

## **2. Gambaran Umum Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta**

Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta merupakan bagian yang termasuk dalam Seksi Urusan Pelanggan dan berkedudukan langsung di bawah Kepala Bagian Langgan. Pada struktur organisasinya disebut Urusan Hubungan Masyarakat setelah Urusan Pelanggan serta Urusan Pengembangan dan Pelanggan. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta merupakan jalur utama bagi perusahaan karena menjadi pusat segala informasi yang berasal dari pelanggan ke perusahaan maupun sebaliknya. Setiap hari, humas menerima pengaduan dari pelanggan dan permasalahan pengaduan tersebut harus segera diselesaikan. Dari humas akan melaporkan pengaduan pelanggan tersebut ke bagian-bagian di perusahaan yang akan ditindaklanjuti sesuai masalahnya. Setiap harinya pada saat jam kerja yaitu jam 07.30-16.00 WIB, bagian humas di PDAM Tirtamarta menerima layanan pengaduan dari pelanggan berjumlah 30 sampai 50 orang. Dengan banyaknya kedatangan pelanggan tersebut, petugas humas dituntut untuk dapat melayani pelanggan dengan baik. Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan mereka kepada petugas humas. Selain itu, pelanggan dapat menanyakan informasi yang mereka

butuhkan. Petugas humas akan melayani pelanggan dan memberikan segala keterangan yang diperlukan.

Susunan pengurus humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta terdiri dari 3 orang yaitu 2 orang petugas humas adalah Ibu Endang Ratnaningsih dan Bapak Oni Kurniawan serta 1 orang koordinator humas adalah Bapak Sri Buwono S.T. Urusan humas ini dibawahhi oleh Kepala Bagian Langgan yaitu Bapak Bambang Riyanto S.E, M.M. Fasilitas yang terdapat di bagian humas adalah 1 unit komputer yang berisi *database* informasi pelanggan seperti nama, alamat, dan nomor rekening air serta 1 kendaraan bermotor untuk mendukung keperluan petugas humas yaitu ketika melakukan survei tempat yang akan dipasang jaringan pipa baru dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

a. Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

1) Peran Humas Sebagai Komunikator

Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki peran sebagai komunikator yaitu pihak yang membawa pesan, informasi, atau keterangan dari perusahaan kepada pelanggan maupun sebaliknya dari pelanggan ke perusahaan. Perihal-perihal umum dalam pesan yang disampaikan perusahaan kepada pelanggan melalui humas misalnya adalah peraturan berlangganan air di PDAM, beban pembayaran yang dikenakan bagi pelanggan serta



larangan-larangan yang harus diperhatikan pelanggan. Apabila pelanggan belum jelas tentang perihal-perihal berlanggan air, mereka dapat langsung datang ke kantor PDAM Tirtamarta. Pelanggan akan diarahkan untuk langsung datang ke bagian humas untuk mendapat informasi lebih lanjut.

Selain itu sebagai pihak yang melaksanakan komunikasi dua arah (*two way traffic communication*) humas menyampaikan segala pengaduan, keluhan, atau komplain yang berasal dari pelanggan. Berdasarkan keterangan yang diberikan koordinator humas, pengaduan yang disampaikan pelanggan sebagian besar adalah permasalahan teknis seperti pipa jawatan bocor, pipa persil bocor kopling bocor, stop kran rusak, water meter rusak dan kopling bocor serta air kotor dan tidak mengalir. Pengaduan pelanggan ini merupakan informasi yang diterima humas untuk disampaikan ke bagian-bagian di perusahaan sesuai dengan permasalahan yang datang dari pelanggan. Contohnya pelanggan yang menanyakan aliran air dari tempat tinggalnya tidak mengalir maka petugas humas akan menghubungi Bagian Distribusi. Apabila pelanggan menanyakan pipa dari PDAM belum dipasang padahal sudah membayarnya maka petugas humas akan menanyakan Bagian Perencanaan Teknik. Kemudian pelanggan yang menanyakan tarif yang dikenakan untuk pemakaian air PDAM maka petugas humas akan menanyakan ke Bagian Keuangan.

Selain melayani pengaduan pelanggan, petugas humas memiliki tugas untuk melayani calon pelanggan baru. Pelanggan yang datang ke humas dan menanyakan informasi persyaratan menjadi calon pelanggan baru harus melengkapi ketentuan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta. Petugas humas akan meminta pelanggan tersebut untuk mengisi formulir yang telah disediakan oleh petugas humas, kemudian pelanggan akan diminta melegalisir melalui cap pengesahan oleh Ketua RT dan RW serta fotokopi identitas seperti KTP/SIM. Petugas humas akan menjelaskan kepada calon pelanggan tersebut mengenai pembayaran uang penyambungan baru dengan biaya yang telah ditetapkan dan pelanggan harus menaati tata tertib yang berlaku di PDAM Tirtamarta. Sebagai pihak yang ditunjuk untuk menjadi komunikator perusahaan, humas di PDAM Tirtamarta juga memberikan segala informasi yang dibutuhkan. Pelanggan dapat menghubungi PDAM Tirtamarta melalui telepon yang langsung diterima pihak humas atau mengunjungi ke humas langsung apabila membutuhkan keterangan-keterangan yang ingin diminta.

Kegiatan lain yang dilakukan oleh pihak humas di PDAM Tirtamarta selain memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini merupakan rencana yang disusun oleh Kepala Bagian Langganan dan terbagi menjadi dua bagian yaitu sosialisasi pengembangan

pelanggan dan sosialisasi tentang teknik pemasangan pipa air. Untuk sosialisasi pengembangan pelanggan, Kepala Bagian Langganan bersama satu orang personil dari bagian humas dan mengikutsertakan beberapa personil dari bagian-bagian yang terkait seperti Bagian Distribusi dan Bagian Produksi. Sedangkan sosialisasi mengenai pemasangan pipa bagi pelanggan dilaksanakan oleh Kepala Bagian Langganan beserta beberapa personil dari Bagian Perencanaan Teknik.

## 2) Peran Humas Dalam Membina *Relationship*

Membina hubungan (*relationship*) baik antara perusahaan dengan konsumen/pemakai air diterapkan dalam pelayanan yang diberikan antara PDAM Tirtamarta dengan pelanggan. PDAM Tirtamarta Yogyakarta merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan lebih kepada pelayanan yang bersifat teknis. Hal ini dikarenakan pengaduan yang datang dari pelanggan lebih banyak mengenai permasalahan teknis. Pengambilan keputusan yang bersifat *crucial* (penting sekali) mengenai permasalahan teknis akan ditindaklanjuti langsung oleh Direktur Bidang Teknik. Untuk meminimalisir pengaduan pelanggan yang melampaui batas kemampuan PDAM Tirtamarta dalam menanganinya, Direktur Bidang Teknik membuka layanan SMS dan telepon 24 jam bagi pelanggan yang harus segera diselesaikan permasalahannya karena

Direktur Bidang Teknik juga ikut terjun ke lapangan untuk meninjau permasalahan serta berkoordinasi bersama bagian-bagian yang terkait.

PDAM Tirtamarta sebagai perusahaan yang melayani masyarakat di bidang jasa penyedia air bersih dan sehat juga sebagai instansi yang membantu Pemerintah Kota Yogyakarta, mempunyai beberapa program untuk mengembangkan pelayanan. Program pengembangan pelayanan ini juga merupakan serangkaian usaha untuk dapat memberikan pelayanan optimal bagi pelanggan. Program pengembangan pelayanan tersebut diantaranya sebagai berikut:

- a) Menerapkan Program 3K (Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas)
  - Program 3K (Kualitas) yaitu bertujuan untuk memberikan kualitas air bersih, sehat, dan air siap minum yang sudah terinstalasi atau terpasang jaringan pipa dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta contohnya di Pasar Aneka Satwa dan Tanaman Hias Yogyakarta (PASTY).
  - Program 3K (Kuantitas) memiliki tujuan untuk dapat mencukupi kebutuhan air bersih setiap harinya bagi pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sehingga perusahaan dapat memasok jumlah air bersih sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- Program 3K (Kontinuitas) merupakan program keberlanjutan untuk memeriksa apakah air bersih dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta layak di konsumsi atau tidak oleh pelanggan. Dalam hal ini air dari PDAM Tirtamarta diperiksa secara rutin oleh Balai Teknik Kesehatan Lingkungan (BTKL) Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta untuk memenuhi kelayakan air bersih dan siap minum sesuai Peraturan Menteri Kesehatan.

b) *Flushing*

Setiap satu minggu sekali, PDAM Tirtamarta Yogyakarta melakukan *flushing* atau pekerjaan rutin yang dilakukan sekali dalam sepekan untuk membersihkan jalur pipa-pipa di beberapa titik tertentu di sekitar wilayah kota Yogyakarta. Tujuan dari pembersihan jalur pipa-pipa tersebut adalah karena adanya endapan kotoran yang membuat aliran air ke tempat-tempat pelanggan menjadi keruh. Dari pihak PDAM Tirtamarta telah memberitahukan kepada pelanggan melalui media massa baik di koran atau radio wilayah Yogyakarta dua hari sebelum dilakukan *flushing*. Waktu dilakukannya pembersihan yaitu pada malam hari sekitar jam 00.00 – 02.00 dini hari dan biasanya dilakukan pada hari Rabu.

c) Bekerjasama dengan Pihak Ketiga

- Media Massa

Masyarakat umum sebagai pelanggan air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta dapat mengetahui informasi perusahaan melalui media massa. Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan, dalam hal ini PDAM Tirtamarta bekerja sama dengan media cetak Surat Kabar Harian (SKH) seperti Kedaulatan Rakyat, Bernas Jogja, Tribun dan Radar Jogja. Dari pihak internal PDAM Tirtamarta sendiri memiliki majalah yang hanya beredar di lingkup internal PDAM saja yaitu Majalah PERPAMSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia). Sedangkan media elektronik yaitu radio, seperti Retdjo Buntung FM, Radio Republik Indonesia (RRI) dan Unisi FM. Media lain yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan yang terdapat di humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta ialah berupa brosur.

- Pelayanan Pembayaran

Tagihan pembayaran rekening air di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dapat dilakukan tidak hanya di kantor PDAM saja. Untuk mempermudah pelanggan dalam pelayanan pembayaran rekening air, PDAM Tirtamarta

Yogyakarta bekerja sama dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY) untuk melakukan pembayaran secara *online* menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan pembayaran yang dapat dilakukan melalui Kantor Pos seluruh Indonesia.

- Penambahan Jumlah Air Baku

Sumber air baku yang digunakan PDAM Tirtamarta Yogyakarta adalah mata air sumur dangkal, sumur dalam dan air permukaan dengan tingkat pemanfaatan yang sudah maksimal. Selain itu tidak terdapat sumber air yang berpotensi digunakan sebagai sumber air baku. Upaya yang dilakukan PDAM Tirtamarta untuk menjamin ketersediaan air baku adalah dengan adanya Program Sistem Pelayanan Air Minum (SPAM) Regional dari Pemerintah Pusat Dirjen Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum melalui Satuan Kerja (Satker) Propinsi DIY untuk memanfaatkan aliran sungai Kaliprogro guna memenuhi kebutuhan suplai air di wilayah Kota Yogyakarta dengan bantuan  $\pm 150$  liter/detik.

- Kerjasama dengan Pemerintah dan Swasta

PDAM Tirtamarta Yogyakarta melaksanakan perjanjian kerjasama dengan Kejaksaan Negeri Kota Yogyakarta dalam hal penagihan piutang rekening air

selanjutnya dengan PT. Avanta Gemilang dalam hal tenaga *outsourcing*.

d) Pelayanan Air Siap Minum

Masyarakat umum dapat menikmati fasilitas air siap minum di tempat-tempat yang sudah tersedia jaringan pipa dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta seperti di Taman Pintar Yogyakarta, PASTY (Pasar Aneka Satwa dan Tanaman Hias Yogyakarta), di lingkungan kantor PDAM Tirtamarta Yogyakarta, dan rencananya akan dibangun jaringan pipa di Gedung Balaikota Timoho Yogyakarta.

3) Peran Humas Menunjang Kegiatan Manajemen Perusahaan

Humas menunjang kegiatan manajemen perusahaan memiliki pengertian bahwa humas mempunyai fungsi yang melekat pula pada fungsi manajemen dalam organisasi seperti *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggiatan), dan *controlling* (pengawasan). Peran humas berjalan dengan adanya tugas dan kewajiban yang telah diatur dari perusahaan. Aktivitas yang terdapat di humas menunjang aktivitas utama manajemen yang ada di perusahaan. Tidak hanya di humas, keseluruhan dari setiap pekerjaan yang di *manage* (diatur) dalam bagian-bagian di struktur organisasi PDAM Tirtamarta menunjang aktivitas manajemen perusahaan. Adanya manajemen yang



terdapat di humas terutama di PDAM Tirtamarta dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Hal tersebut dilaksanakan dalam kegiatan rutin humas di PDAM Tirtamarta.

Humas di PDAM Tirtamarta dalam menjalankan tugasnya sehari-hari memiliki beberapa tugas rutin yang bersifat pokok. Semua kegiatan yang ada di bagian humas diatur dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada. Tugas rutin tersebut diantaranya:

a) Melayani pelanggan antara lain:

- Mencarikan nomor TM/Tirtamarta (kode urut/ nomor rekening) bagi pelanggan karena lupa atau tidak membawa nomor rekening ketika akan membawa membayar tarif air di kantor PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Petugas humas akan menanyakan nama atau alamat pelanggan dan mengeceknya di *database* komputer.
- Memberikan informasi kepada pelanggan yang menanyakan berapa biaya rekening air, biaya pasang baru, dan lain-lain.
- Menerima pengaduan/keluhan/komplain dari pelanggan. Masalah yang dialami pelanggan biasanya dikarenakan air tidak mengalir, air keruh, pipa bocor, air berbau, dan masih banyak lainnya. Pelanggan akan diminta petugas untuk mengisi formulir pengaduan. Kemudian setelah selesai diisi

dengan lengkap, koordinator humas akan menyerahkannya ke bagian distribusi dan nanti petugas dari PDAM Tirtamarta akan mendatangi lokasi tersebut dan meninjau masalah yang ada lapangan.

- Membantu pembelian formulir bagi calon pelanggan baru. Untuk pelanggan baru, mengisi formulir pasang baru kemudian setelah diisi lengkap, dilegalisir oleh Ketua RT atau Ketua RW setempat kemudian formulir diserahkan ke petugas humas. Koordinator humas akan menyampaikan ke bagian perencanaan teknik. Kemudian tempat yang akan dipasang jaringan pipa dari PDAM Tirtamarta akan di cek oleh petugas lapangan. Setelah di cek, petugas dari PDAM akan mengkalkulasi berapa biaya yang digunakan untuk memasang jaringan pipa baru lalu dari pihak PDAM Tirtamarta akan memberi surat pemberitahuan kepada pelanggan. Biaya standar untuk pasang baru pipa PDAM sebesar Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), apabila di tempat yang akan dipasang pipa baru sudah ada jaringan pipa PDAM Tirtamarta. Sedangkan yang belum ada jaringan pipanya, pelanggan dikenakan biaya sebesar berapa kalkulasi dari petugas PDAM karena ada tambahan material yang digunakan.

- b) Membuatkan formulir permintaan perbaikan bagi pelanggan, kemudian formulir diserahkan pada bagian distribusi.
- c) Membuatkan laporan air tidak mengalir yang kemudian diserahkan pada bagian distribusi. Pelanggan yang menyampaikan pengaduannya dapat mengisi keterangan di formulir pengaduan di humas PDAM Tirtamarta. Kemudian formulir yang sudah diisi diberikan ke koordinator humas untuk ditandatangani. Koordinator humas akan menyerahkannya ke Bagian Distribusi (misalnya permasalahannya adalah air tidak mengalir dan keruh). Pada Bagian Distribusi akan mengecek dan petugas dari PDAM Tirtamarta akan survei ke lokasi dimana air dari PDAM tidak mengalir.
- d) Membuatkan opname pengaduan bagi pelanggan yang kelebihan pemakaian air, lewat pembacaan meter tentang pemakaian air, kemudian diserahkan pada bagian pembacaan meter.
- e) Merekap dan membuatkan formulir buka kembali (dari yang 3 bulan juga menerima lebih dari 6 bulan), kemudian diserahkan pada bagian distribusi jika ada yang lebih dari 6 bulan, beli formulir akan diadakan cek ulang oleh bagian perencanaan teknik.

- f) Menerima formulir pasang baru (calon pelanggan) kemudian diserahkan pada bagian perencanaan teknik.
  - g) Menyerahkan blanko balik nama/alamat pada Bagian Distribusi (Bengkel), Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Langganan (Pembaca Meter), dan Bagian Keuangan (Rekening)
  - h) Membuat laporan ke Kepala Bagian Langganan, meliputi air tidak mengalir, air keruh, permintaan perbaikan, formulir masuk, formulir keluar, proses buka kembali, buka kembali yang terbayar, bayar pasang baru, pasang baru yang terpasang, tutupan, balik nama, dan promo/paket.
  - i) Membantu operator yaitu memberikan segala informasi yang dibutuhkan baik dari pihak dalam atau pihak luar perusahaan.
- b. Hambatan Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Humas di PDAM Tirtamarta dalam kesehariannya siap melayani segala keperluan atau kepentingan pelanggan. Pengaduan, komplain atau keluhan yang datang dari pelanggan akan segera ditangani oleh petugas humas. Seluruh pengaduan yang masuk pada hari itu juga direkap untuk dibuat Laporan Pengaduan Pelanggan. Setelah semua pengaduan pelanggan tercatat, koordinator humas akan memberikannya ke Bagian Distribusi, Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Umum, Bagian Langganan hingga ke Bagian

Keuangan. Namun, beberapa laporan pengaduan pelanggan yang masuk ke humas harus tertunda karena pengaduan yang datang pada hari itu tidak dapat diselesaikan pada hari itu juga (hari yang sama).

c. Upaya Humas Dalam Mengatasi Hambatan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

1) Evaluasi

Hambatan yang dihadapi pihak humas di PDAM Tirtamarta dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selalu menjadi perhatian yang tak pernah luput oleh bagian humas beserta Kepala Bagian Langganan yang membawahnya. Dalam rapat rutin setiap sebulan sekali dilakukan evaluasi antara segenap direksi (Direktur Utama, Direktur Bidang Teknis, dan Direktur Bidang Umum) dengan setiap kepala bagian masing-masing bidang beserta seksi-seksi dibawahnya.

2) Pelatihan atau *Training* Kehumasan dan Studi Banding

Petugas humas dan koordinator humas di PDAM Tirtamarta diikutsertakan dalam pelatihan atau *training* kehumasan. Kegiatan pelatihan atau training kehumasan ini biasanya diselenggarakan oleh Pemerintah Kota atau Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Perpamsi Pusat yang berada di luar kota dan diikuti oleh seluruh pegawai yang berada di bagian humas. Kemudian PDAM Tirtamarta juga melaksanakan studi banding dengan PDAM yang sudah maju dan

berkembang di Indonesia seperti PDAM yang terdapat di Surabaya, Bandung, Sidoarjo, Makasar, dan Malang.

## **B. Pembahasan**

### **1. Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta**

#### **a. Peran Humas Sebagai Komunikator**

Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta berperan sangat penting untuk mendukung kegiatan organisasi perusahaan di bidang jasa penyedia air bersih dan sehat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Humas yang setiap harinya bertugas langsung untuk melayani segala permasalahan maupun kepentingan dan kebutuhan pelanggan memiliki kedudukan sebagai corong perusahaan dalam memperlancar alur informasi.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, humas di PDAM Tirtamarta merupakan perantara informasi antara pelanggan dengan perusahaan. Selama ini humas menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan mulai dari memberikan segala informasi yang berkaitan dengan peraturan dari PDAM Tirtamarta, menerima pengaduan atau keluhan atau komplain dari pelanggan baik yang datang langsung ke kantor PDAM maupun yang melalui telepon. PDAM Tirtamarta memberikan kabar berita/pesan melalui media cetak dan media

elektronik serta brosur untuk menyebarluaskan informasinya kepada pelanggan atau publik.

Sebagaimana hasil analisis yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa subjek penelitian, permasalahan yang dihadapi oleh pihak humas tidak bisa langsung diselesaikan begitu saja karena humas sifatnya bukan menjadi eksekutor atau setiap ada pengaduan lalu melaporkan ke humas dan permasalahan selesai. Tetapi laporan pengaduan tersebut diberikan kepada bagian-bagian yang langsung menangani permasalahan dari pelanggan. Apa saja yang menjadi keperluan maupun kepentingan pelanggan, petugas humas siap melayani hingga yang menjadi keberatan pelanggan bisa mengajukan kepada humas karena humas di PDAM Tirtamarta berurusan atau berhadapan langsung dengan pelanggan. Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Bagian Langganan memiliki tujuan untuk menambah jumlah pelanggan di PDAM Tirtamarta melalui sosialisasi pengembangan pelanggan sedangkan untuk menginformasikan bagaimana teknis pemasangan pipa-pipa di rumah-rumah penduduk dilakukan sosialisasi pemasangan pipa dari PDAM Tirtamarta. Sosialisasi ini biasanya dilakukan di daerah yang telah terpasang jaringan pipa dari PDAM Tirtamarta.

Kepala Bagian Langganan sebagai bagian yang membawahi humas juga menyebutkan bahwa beberapa pelanggan sering menanyakan tentang air PDAM yang berbau dan merasa tidak

nyaman untuk mengkonsumsi air tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Yuliawati pelanggan yang berasal dari Nyamplungan ketika ditanya bagaimana kualitas air dari PDAM Tirtamarta menyatakan bahwa air dari PDAM Tirtamarta keruh dan baunya yang terkadang tidak merasa nyaman untuk digunakan. Secara umum pelanggan mengetahui bahwa air tersebut berbau karena adanya endapan kotoran yang ikut bersama aliran air.

Direktur Bidang Teknik menjelaskan bahwa air yang berbau dari PDAM tersebut dikarenakan adanya pembubuhan gas *chlour* yang digunakan untuk membunuh bakteri *ecoli* air. Bapak Setiawan menjabarkan bahwa air baku diambil dari kedalaman sumur 100 meter yang dipompa dengan pompa *simer sible* dan dimasukkan ke bak detensi (bak pengendapan). Setelah itu air dipindahkan ke bak filter untuk disaring agar menjadi air bersih lalu dimasukkan ke dalam bak *reservoir* untuk disemprot dengan gas *chlour*. Setelah proses tersebut selesai, air siap didistribusikan ke rumah, pabrik, atau hotel. Lebih lanjut dijelaskan bahwa gas *chlour* memang membuat air menjadi bau, namun pelanggan merasa tidak nyaman untuk mengkonsumsi air berbau. Direktur Bidang Teknis menambahkan, di luar negeri masyarakat yang berlangganan air dari Perusahaan Air Minum (PAM) akan menyatakan protesnya apabila air tidak berbau tetapi justru sebaliknya dengan kondisi yang ada di dalam negeri.



Selain itu humas menerima pengaduan dari pelanggan yang menyebutkan tarif air di PDAM Tirtamarta selalu berubah-ubah dan cenderung naik. Seperti yang dialami oleh Ibu Sudiyati pelanggan yang berasal dari daerah Pujokusuman menjelaskan bahwa tarif rekening air semakin melonjak padahal penggunaan air PDAM tidak terlalu banyak dalam sehari atau sebulannya. Humas menjelaskan bahwa hal tersebut dikarenakan terkadang pelanggan tidak mengetahui adanya kebocoran di pipa persil atau pipa yang dipasang setelah water meter sehingga pemakaian air melonjak. Water meter yaitu alat ukur meteran PDAM untuk pemakaian air 30m<sup>2</sup> yang dialirkan setiap hari di rumah-rumah pelanggan.

Tarif air dari PDAM Tirtamarta juga menjadi persoalan tersendiri bagi pelanggan. Mereka mengeluhkan mengenai tarif air yang selalu berubah-ubah. Hal ini dikarenakan tarif air yang berasal dari PDAM Tirtamarta progresif, mengalami perkembangan dan sudah diatur sesuai ketentuan yang berlaku. Pihak PDAM Tirtamarta memiliki ketentuan mengubah tarif air berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Peraturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum. Penetapan tarif bertujuan untuk menjangkau sesuai dengan kemampuan pelanggan

berdasarkan penggolongan pelanggan dan kesinambungan perusahaan.

b. Peran Humas Dalam Membina *Relationship*

Membina hubungan (*relationship*) yang baik antara perusahaan dengan pelanggan perlu dijaga keutuhannya. Melalui beberapa program pengembangan pelayanan, PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki tujuan agar kedua belah pihak saling mempercayai dan memperoleh manfaat baik.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, program-program pengembangan pelayanan dari PDAM Tirtamarta tersebut dilaksanakan oleh orang-orang yang berwenang dalam menanganinya. Humas bukanlah pihak yang melakukan kerjasama secara langsung dengan berbagai lembaga/instansi terkait. Tetapi humas hanya bertindak sebagai pihak yang dapat menciptakan hubungan yang baik melalui pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan Kepala Bagian Langganan yang membawahi humas berusaha untuk meyakinkan kepada pelanggan bahwa PDAM Tirtamarta sebagai penyedia jasa air bersih dan sehat terus mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih baik melalui beberapa program pengembangan pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Sebagaimana hasil analisis yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa subjek penelitian, terdapat beberapa permasalahan yang muncul dalam melaksanakan program pengembangan pelayan. Yang pertama adalah *flushing*. Kegiatan *flushing* atau pekerjaan rutin yang dilakukan sekali dalam sepekan untuk membersihkan jalur pipa ini membuat setidaknya pelanggan mengalami gangguan air keruh. Dari humas sendiri sudah memberitahukan kepada pelanggan jadwal dan waktunya agar pelanggan terus mengalirkan airnya dan membiarkannya supaya air dengan sendirinya tidak keruh lagi. Namun pelanggan masih ada yang tidak memperhatikan pesan tersebut. Yang kedua yaitu pembayaran tagihan air oleh pelanggan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) terkadang masih mengalami *trouble*. Pembayaran menggunakan ATM ini dirasa belum efektif oleh Bagian Keuangan. Apabila dilihat dari segi efektif dan efisiennya, pembayaran menggunakan ATM dapat membantu pelanggan yang memiliki keterbatasan dalam menjangkau jarak dan waktu. Selain itu pembayaran menggunakan ATM dapat meminimalisir terjadinya antrean di loket pembayaran kantor PDAM Tirtamarta. Penggunaan ATM yang terkadang masih bermasalah ini ditangani sendiri oleh teknisi internal dari PDAM Tirtamarta.

Untuk penulisan berita di media massa seperti di Surat Kabar Harian dilakukan oleh Kepala Bagian Langgan bukanlah petugas

humas. Seperti adanya pemberitahuan mengenai kegiatan *flushing* di daerah Kotagede dari PDAM Tirtamarta maka Kepala Bagian Langganan akan mengkonsep dan menulis berita tersebut kemudian ditandatangani oleh Direktur Utama lalu dikirimkan dalam bentuk surat misalnya ke Kedaulatan Rakyat. Kepala Bagian Langganan akan memberitahukan kepada koordinator humas mengenai berita *flushing* tersebut sehingga apabila ada pengaduan dari pelanggan mengenai air keruh di Kotagede tersebut dikarenakan adanya *flushing* dari PDAM Tirtamarta.

Di sisi lain, pihak PDAM Tirtamarta terkadang merasa kecewa terhadap beberapa sikap pelanggan yang malah melaporkan pengaduan mereka di Surat Kabar Harian bahkan langsung mengadukan permasalahan ke Walikota. Direktur Bidang Teknik mengatakan bahwa hal seperti itu tidak seharusnya dilakukan oleh pelanggan karena PDAM Tirtamarta sudah membuka layanan pengaduan pelanggan baik melalui telepon maupun datang ke bagian humas. Ditambah lagi dengan layanan pengaduan SMS atau telepon 24 jam yang bisa ditujukan ke Direktur Bidang Umum, Direktur Bidang Teknik, dan Direktur Bidang Utama apabila sifatnya *crucial* (sangat penting atau sangat mendesak). Layanan SMS atau telepon 24 jam ini sudah dimulai sejak dulu dari kepemimpinan Bapak Setiawan Budianto, SH., MM. yang kemudian gagasannya diikuti oleh Bapak Dwi Agus

Triwidodo, ST., MM. dan kepemimpinan sebelum beliau menjabat. Sementara itu apabila di daerah tertentu pelanggan dalam keadaan mendesak tidak mendapatkan aliran air sama sekali, PDAM Tirtamarta akan mengirimkan truk tangki air yang akan dibagikan secara gratis kepada masyarakat. Upaya ini dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang mengarah kepada peningkatan pelayanan prima dari PDAM Tirtamarta agar dapat mencukupi kebutuhan air bersih bagi pelanggan. Seperti salah satu pelanggan yaitu Bapak Ahmad yang memberikan tanggapannya ketika ditanya mengenai pelayanan yang diberikan PDAM Tirtamarta bahwa PDAM Tirtamarta harus bisa mengedepankan kepuasan pelanggan yang menggunakan air PAM melalui perbaikan-perbaikan pelayanan terutama pelayanan teknis dan kualitas air yang masih harus ditingkatkan lagi.

c. Peran Humas Menunjang Kegiatan Manajemen Perusahaan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, petugas humas dan koordinator humas di PDAM Tirtamarta menjalankan perannya yang dapat dilihat dari tugas rutin mereka setiap hari. Kegiatan sehari-hari yang ada di bagian humas sudah terencana dan terorganisasi dengan baik. Tugas rutin humas tersebut merupakan tanggungjawab petugas humas untuk segera melayani pelanggan. Jika ada pengaduan, komplain atau keluhan, petugas

humas langsung mengurusnya. Segala pengaduan yang masuk ke bagian humas, informasinya di laporkan ke bagian-bagian yang terkait sesuai permasalahan yang datang dari pengaduan pelanggan. Seperti 1) melayani pelanggan yang menanyakan nomor TM/Tirtamarta (kode urut/nomor urut rekening), 2) memberikan informasi biaya rekening air, biaya pasang baru, dan sebagainya, 3) menerima pengaduan mengenai air keruh, tidak mengalir, air berbau, pipa bocor yang kemudian diserahkan ke Bagian Distribusi oleh koordinator humas, 4) membantu untuk pembelian formulir baru bagi calon pelanggan, 5) membuat formulir permintaan perbaikan, 6) membuat opname pengaduan pelanggan yang kelebihan dalam pemakaian air, 7) membuat laporan ke Kepala Bagian Langganan.

Sebagaimana hasil analisis yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa subjek penelitian, Kepala Bagian Langganan sebagai bagian yang membawahi hubungan masyarakat (humas) di PDAM Tirtamarta turut melaksanakan dan berperan dalam kegiatan manajemen perusahaan. Di Bagian Langganan terdiri dari beberapa seksi-seksi dan urusan-urusan dibawahnya. Terdapat Seksi Langgananan yang terdiri dari Urusan Pelanggan, Urusan Pengembangan Pelanggan, dan Urusan Humas. Kemudian Seksi Pembaca Meter yang terdiri dari Urusan Pembaca Meter dan Urusan Pengaduan. Lalu Seksi Penagihan yang terdiri dari

Penagihan Pelanggan, Seksi Penagihan Pelanggan Instalasi, dan Seksi Penagihan/Setoran. Semua seksi-seksi tersebut memiliki tugas-tugas untuk mendukung aktivitas manajemen yang dapat dijabarkan ke dalam POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) sebagai berikut:

1) *Planning* (perencanaan)

- Membantu Direktur Utama dalam menyusun usulan anggaran perusahaan yang menyangkut kegiatan dalam usahanya. (Bagian Langganan)
- Mengusulkan pemutusan sambungan aliran air sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Seksi Penagihan)
- Menyusun rencana kegiatan dalam seksinya untuk mendukung rencana kegiatan. (Seksi Langganan)

2) *Organizing* (pengorganisasian)

- Menyelenggarakan pemasaran pelayanan langganan rekening dan menagih langganan rekening. (Bagian Langganan)
- Menyelenggarakan tugas-tugas pengelolaan data langganan. (Bagian Langganan)
- Mengatur tugas-tugas pelayanan langganan serta pengelolaan data langganan. (Seksi Langganan)
- Menyelenggarakan administrasi pemakaian air pada setiap bulannya. (Seksi Pembaca Meter)

- Menyelenggarakan pelayanan pengaduan dari pelanggan.  
(Seksi Pembaca Meter)
  - Mengatur penagihan rekening air minum. (Seksi Penagihan)
- 3) *Actuating* (penggiatan)
- Membina hubungan baik dengan pelanggan serta dengan masyarakat. (Seksi Langgan)
  - Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh kepala bagian langganan. (Seksi Penagihan)
- 4) *Controlling* (pengawasan)
- Menjamin kelancaran hubungan langganan. (Bagian Langgan)
  - Mengadakan evaluasi terhadap semua kegiatan di seksi pelanggan. (Seksi Langgan)
  - Melaporkan adanya meter air yang tidak normal. (Seksi Pembaca Meter)
  - Mengawasi kegiatan urusan yang dipimpinnya. (Seksi Pembaca Meter)
  - Mengadakan evaluasi atas efisiensi penagihan rekening air.  
(Seksi Penagihan)



## 2. Hambatan Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, laporan pengaduan yang masuk ke humas hari itu tidak serta merta permasalahan yang ada dapat diselesaikan pada hari yang sama. Hal tersebut dikarenakan masih banyak prosedur yang harus dilakukan oleh petugas PDAM. Laporan pengaduan yang masuk ke humas akan diserahkan ke Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langganan.

Sebagaimana hasil analisis yang diperoleh dari wawancara dengan subjek penelitian, terkadang laporan pengaduan yang akan diselesaikan masalahnya, kenyataan di lapangan hanya terealisasi setengahnya tetapi hanya untuk beberapa permasalahan saja. Biasanya pihak PDAM Tirtamarta baru merealisasikannya sehari kemudian setelah laporan pengaduan masuk. Hal ini yang membuat pelanggan merasa tidak ditanggapi pengaduan mereka di PDAM Tirtamarta karena permasalahan yang akan diselesaikan terutama permasalahan teknis tidak dapat segera dilaksanakan bahkan harus menunggu hingga dua hari kemudian.

### 3. Upaya Humas Dalam Mengatasi Hambatan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

#### a. Evaluasi

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, dalam rapat rutin setiap sebulan sekali disampaikan masukan dan pendapat dari humas kepada pimpinan teratas mengenai upaya yang harus dilakukan agar keluhan atau komplain dapat diminimalisir serta dapat menekan jumlah volume pengaduan dan tentunya cepat dalam melakukan penanganan pengaduan pelanggan.

Sebagaimana hasil analisis yang diperoleh dari wawancara dengan subjek penelitian, pihak humas menjelaskan bahwa dari PDAM Tirtamarta berusaha untuk mengarah kepada pelayanan yang prima seperti percepatan pelayanan. Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan tidak menunda jumlah pengaduan di humas. Meningkatkan percepatan pelayanan dimaksudkan agar pelanggan tidak merasa terbebani dengan permasalahan yang menyangkut penggunaan dan konsumsi air bersih dan sehat dari PDAM Tirtamarta sekaligus mengurangi volume jumlah air terbuang sia-sia.

#### b. Pelatihan atau *Training* Kehumasan dan Studi Banding

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, dalam rangka perbaikan untuk pelayanan yang mengarah ke pelayanan yang optimal atau pelayanan prima, perusahaan mengikutsertakan

petugas humas beserta koordinator humas ke pelatihan atau *training* kehumasan.

Sebagaimana hasil analisis yang diperoleh dari wawancara dengan subjek penelitian, pelatihan atau *training* kehumasan ini bertujuan untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan mengenai kehumasan sehingga petugas humas dapat mengetahui bagaimana melakukan pelayanan yang baik, ramah dan menyenangkan kepada pelanggan air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Sedangkan studi banding yang dilakukan PDAM Tirtamarta dengan PDAM lain seperti PDAM yang ada di Bandung, Surabaya, Sidoarjo, Malang, atau Makasar memiliki tujuan agar PDAM Tirtamarta dapat mengambil contoh yang baik atau mengadopsi bagaimana cara PDAM tersebut dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Contohnya adalah di PDAM Bandung dan Makasar, humas merupakan bagian yang tersendiri atau berdiri secara independen. Berbeda dengan PDAM Tirtamarta yang kedudukan berada di bawah Kepala Bagian Langganan. Kemudian ketika menerima tamu penting atau kedatangan wartawan, Direksi PDAM Tirtamarta yang akan menerima kedatangan tamu tersebut, berbeda dengan di PDAM Bandung yang humasnya langsung bertanggungjawab untuk menerima tamu. Selain itu dalam hal penyusunan anggaran (*budgeting*) dilakukan oleh Bagian Umum di

PDAM Tirtamarta berbeda dengan PDAM Surabaya atau Makasar yang dalam menyusun anggarannya dilakukan oleh pihak humas. Pegawai Humas di PDAM Bandung dan Surabaya bernampilan rapi dengan menggunakan jas bagi pria dan blazer untuk wanita berbeda dengan petugas humas di PDAM Tirtamarta yang berpenampilan bebas rapi menggunakan batik atau seragam dengan pegawai yang lain. Pelayanan yang optimal di PDAM Surabaya, Bandung, atau di PDAM besar dan maju yang terdapat di Indonesia membuat pelanggan yang awalnya datang untuk mengeluh, mengadu, hingga pelanggan yang marah-marah tidak jadi menyampaikan pengaduan mereka secara emosional karena melihat pegawai humas yang ramah, menyenangkan serta berpenampilan menarik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki peran sebagai berikut:

a. Peran humas sebagai komunikator

Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki kedudukan sebagai pusat kegiatan berkomunikasi perusahaan dalam memperlancar alur informasi baik itu dari pelanggan ke perusahaan ataupun sebaliknya. Tugas humas dalam menjalankan peran ini adalah menyampaikan segala pengaduan atau keluhan pelanggan, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan, dan melakukan sosialisasi ke masyarakat. Sehingga humas memiliki peran sangat penting untuk mendukung kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu dapat mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat untuk masyarakat.

b. Peran humas dalam membina *relationship* (hubungan)

Humas ditunjuk sebagai bagian dari perusahaan untuk mampu menjalin hubungan yang baik kepada pelanggan. Hal ini dilaksanakan melalui beberapa program pengembangan pelayanan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Program pengembangan pelayanan berusaha

untuk meyakinkan kepada pelanggan bahwa PDAM Tirtamarta Yogyakarta sebagai penyedia jasa air bersih dan sehat terus mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih baik.

c. Peran humas menunjang kegiatan manajemen perusahaan

Segala aktivitas yang ada di humas khususnya di lingkup Bagian Langganan yang membawahi humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki fungsi manajemen yang melekat pula dalam fungsi organisasi seperti POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) karena di dalamnya memiliki tugas-tugas untuk mendukung aktivitas manajemen seperti tugas-tugas rutin yang ada di humas.

2. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta masih mengalami hambatan dalam menangani laporan pengaduan pelanggan. Laporan pengaduan pelanggan yang masuk ke bagian humas tidak serta merta permasalahan dapat diselesaikan pada hari yang sama karena laporan pengaduan pelanggan tersebut harus melewati tahapan untuk diserahkan ke Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, Bagian Umum, Bagian Keuangan serta Bagian Langganan dan prosedur yang dilakukan oleh petugas PDAM. Hal ini yang menyebabkan laporan pengaduan tertunda di humas. Laporan pengaduan yang tertunda akan diselesaikan masalahnya pada hari berikutnya hingga dua hari kemudian.

3. Upaya yang dilakukan oleh pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu:

a. Evaluasi

Setiap sebulan sekali dilaksanakan rapat rutin oleh segenap direksi (Direktur Utama, Direktur Bidang Teknis, dan Direktur Bidang Umum) dengan setiap Kepala Bagian masing-masing bidang (Kabag Bagian Perencanaan Teknik, Kabag Bagian Produksi, Kabag Bagian Distribusi, Kabag Bagian Umum, Kabag Bagian Keuangan serta Kabag Bagian Langganan) beserta seksi-seksi dan urusan yang ada dibawahnya untuk menyampaikan masukan dan pendapat mengenai upaya yang harus dilakukan agar keluhan atau komplain dapat diminimalisir serta dapat menekan jumlah volume pengaduan dan tentunya cepat dalam melakukan penanganan pengaduan pelanggan.

b. Pelatihan atau *Training* Kehumasan dan Studi Banding

Petugas humas dan koordinator humas di PDAM Tirtamarta diikutsertakan dalam pelatihan atau *training* kehumasan yang bertujuan untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan mengenai kehumasan sehingga petugas humas dapat mengetahui bagaimana melakukan pelayanan yang baik, ramah dan menyenangkan kepada pelanggan air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Selain pelatihan atau *training* kehumasan, PDAM Tirtamarta Yogyakarta juga melaksanakan studi banding dengan PDAM yang sudah maju dan berkembang di Indonesia seperti PDAM yang terdapat

di Surabaya, Bandung, Sidoarjo, Makasar, dan Malang. Studi banding ini memiliki tujuan untuk agar PDAM Tirtamarta dapat mengambil contoh yang baik atau mengadopsi bagaimana cara PDAM tersebut dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan

## **B. Implikasi**

Hubungan masyarakat (humas) merupakan bagian yang terdapat di dalam struktur organisasi atau perusahaan. Humas diantaranya memiliki aspek dalam mewakili komunikasi antara perusahaan dengan publik, menyebarkan informasi, dan memiliki pencapaian tujuan atas perusahaan itu sendiri. Kedudukan humas di setiap perusahaan juga berbeda-beda. Kedudukan humas ada yang berada di *top management*, *middle management*, dan *low management*. Kedudukan humas yang berbeda tersebut akan berdampak pada peran, fungsi, dan tugas yang ada di dalamnya. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dilihat dari tingkatan struktur organisasinya terletak di *low management*, berkedudukan paling bawah (*lower*) di perusahaan.

Memperhatikan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan-kesimpulan yang diajukan, dapat dikemukakan implikasi-implikasi yang timbul dari penelitian ini, yaitu informasi penelitian mengenai peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Peran humas tersebut terbagi menjadi tiga peran utama humas yaitu sebagai peran humas sebagai komunikator, membina *relationship* (hubungan), dan sebagai *back up*



*management*. Selain itu dalam pelaksanaannya, humas mengalami beberapa hambatan yaitu dari petugas humas yang belum terampil, informasi yang diberikan petugas humas terbatas dan laporan pengaduan yang tertunda.

Mengetahui adanya hambatan dalam melaksanakan perannya, diharapkan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan yang menggunakan jasa air bersih dan sehat dari perusahaan. Dengan demikian peran humas sebagai pihak yang berhadapan dan berurusan langsung dengan pengaduan dari pelanggan dapat memberikan pelayanan yang optimal.

### **C. Saran**

Setelah melaksanakan penelitian di humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta mengenai peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta, saran yang dapat diberikan diantaranya adalah:

1. Penyerahan laporan pengaduan pelanggan dapat ditangani lebih cepat apabila menggunakan sistem penyaluran data melalui komputer. Penyerahan laporan pengaduan dilakukan dengan cara menyalurkan data atau informasi menggunakan komputer (sistem komputer) yang dapat disambungkan langsung ke Bagian Langganan, Bagian Keuangan, Bagian Perencanaan Teknik atau Bagian Distribusi. Sehingga laporan pengaduan yang menggunakan sistem komputer tersebut dapat meminimalisir adanya laporan pengaduan pelanggan yang tertunda di humas.

2. Akan lebih baik lagi jika ruang tunggu humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ditata dengan suasana menyenangkan agar pelanggan merasa tidak bosan atau jenuh ketika menunggu antrian pelanggan yang lain. Karena tidak jarang ditemui pelanggan yang datang ke humas dengan keadaan sedang emosi (marah). Ruang tunggu tersebut dapat ditambah dengan hiasan akuarium atau televisi (TV) dan *air conditioning* (AC)
3. Pada ruang humas disediakan alat peraga untuk mencontohkan dan menjelaskan kepada calon pelanggan baru bagaimana alat-alat yang akan dipasang dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Herimanti dkk. (2007). *Public Relations Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Santusa
- Cutlip Scott M., et al. (2007). *Effective Public Relations* (terjemahan Tri Wibowo). Jakarta: Kencana.
- Eldwin Dwi Sugito. (2009). Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta. *Skripsi*: Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Frank Jefkins (2004). *Public Relations* (terjemahan Haris Munandar). Jakarta: Erlangga
- Frida Kusumastuti. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hasanudin. (2007). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Rangka Menjaga Dan Meningkatkan Citra Positif di DPC PDI Perjuangan Kabupaten Sleman. *Skripsi*: Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Juhana Wijaya E. (2004). *Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Bandung: Armico
- Linggar Anggoro M. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Milles Matthew B dkk. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi). Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong Lexy J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang: UMM
- Onong Uchjana Effendy. (1989). *Human Relations dan Public Relations Dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Rosady Ruslan. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Rachmadi F. (1992). *Public Relations Antara Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. (1992). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Suyetty dkk (2005). *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta: Yudhistira

# LAMPIRAN

Terdiri dari:

1. Pedoman Observasi
2. Pedoman Wawancara
3. Hasil Wawancara
4. Pedoman Dokumentasi
5. Struktur Organisasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta
6. Data Laporan Pengaduan Pelanggan Bulan Juni 2014
7. Formulir Pengaduan
8. Formulir Permintaan Reparasi
9. Formulir Permintaan Berlangganan
10. Contoh Surat Pemberitahuan ke Media Massa
11. Surat Ijin Penelitian
12. Lain-Lain

**PEDOMAN OBSERVASI**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

Petunjuk penggunaan lembar observasi:

Berilah tanda cek list (√) pada kolom Ya dan Tidak yang telah disediakan.

No	Objek yang diamati	Ya	Tidak
1	Humas menyampaikan informasi atau pesan dari perusahaan ke pelanggan	√	
2	Humas memberikan keterangan informasi dengan jelas dan lengkap kepada pelanggan atau pihak yang terkait	√	
3	Humas memiliki sarana perlengkapan kantor untuk menunjang pekerjaan administrasi	√	
4	Humas memiliki nomor telepon ( <i>contact person</i> ) yang dapat dihubungi	√	
5	Humas memiliki kotak saran	√	
6	Humas memiliki fasilitas kendaraan untuk keperluan transportasi ke luar	√	
7	Humas memiliki website untuk menyebarluaskan informasi		√
8	Humas memiliki kelengkapan (leaflet, brosur, dan lain-lain) dalam memberikan informasi kepada pelanggan	√	
9	Humas memberikan penerangan/penjelasan kepada pelanggan	√	

	yang membutuhkan kelengkapan informasi		
10	Humas mendengarkan berbagai keluhan pelanggan dengan seksama dan penuh perhatian	√	
11	Humas melayani keinginan pelanggan dengan ramah dan sopan	√	
12	Humas segera menindaklanjuti apa yang menjadi kebutuhan pelanggan	√	

**PEDOMAN WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Nama :

Umur :

Jabatan : Kepala Bagian Langganan

Tanggal :

Waktu :

1. Pihak mana saja yang menjalin kerja sama dengan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
2. Apakah humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara optimal ?
3. Apakah petugas humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sudah dapat dikatakan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan ?
4. Bagaimana penulisan berita yang dilakukan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta di media cetak atau media elektronik ?
5. Apakah humas melakukan sosialisasi kepada pelanggan untuk memberikan informasi dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
6. Menurut Anda, bagaimana humas dapat dikatakan sebagai bagian yang dapat mendukung dan menunjang kegiatan manajemen organisasi ?



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**  
**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**  
**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

---

Nama :

Umur :

Jabatan : Koordinator Humas

Tanggal :

Waktu :

1. Sampai sejauh mana humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
2. Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidakberhasilan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam menyampaikan informasi ?
3. Apa saja media yang digunakan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam menjalin kerja sama tersebut ?
4. Apakah humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta mengalami kesulitan atau kendala dalam menangani pengaduan dari pelanggan ?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi kendala tersebut ?

**PEDOMAN WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Nama :

Umur :

Jabatan : Petugas Humas

Tanggal :

Waktu :

1. Apa saja tugas rutin humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
2. Apa saja prasarana dan sarana yang digunakan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
3. Apa saja informasi yang diberikan kepada pelanggan oleh humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
4. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
5. Apa saja macam-macam keperluan pelanggan datang ke bagian humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
6. Bagaimana cara petugas humas dalam menindaklanjuti keperluan pelanggan tersebut?
7. Apakah humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sering menerima pengaduan, keluhan atau komplain dari pelanggan ?

8. Adakah pelanggan yang menyatakan pengaduan bukan menjadi urusan pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?

**PEDOMAN WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Nama Pelanggan :

Umur :

Alamat :

Tanggal :

Waktu :

1. Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
2. Dari mana Anda mengetahui adanya jasa penyedia air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
3. Apa yang membuat Anda berminat untuk berlangganan air dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
4. Bagaimana kualitas air yang Anda gunakan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
5. Apakah Anda sering melihat berita yang disampaikan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta di media cetak atau media elektronik ?
6. Apa keluhan/pengaduan/komplain yang Anda sampaikan ke humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?
7. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?

8. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat ?

**HASIL WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Subjek Penelitian 1

Nama : Bambang Riyanto, S.E., M.M.

Umur : 47 Tahun

Jabatan : Kepala Bagian Langganan

Tanggal : 17 Juli 2018

Waktu : 10.45 WIB

Peneliti : *Pihak mana saja yang menjalin kerja sama dengan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Bapak Bambang : “Humas tidak melakukan kerjasama tetapi lebih kepada PDAM itu sendiri yang menjalin kerjasama dengan pihak luar. Untuk pelayanan pembayaran PDAM Tirtamarta melakukan kerjasama dengan bank BRI seluruh Indonesia dan bank BPD DIY yang pembayarannya dilakukan secara *online* menggunakan ATM serta dapat pula melalui Kantor Pos Indonesia ”.

Peneliti : *Apakah humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara optimal ?*

Bapak Bambang : “Sejauh ini petugas humas sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Jika ada pengaduan, komplain

atau keluhan, mereka langsung mengurusnya. Pengaduan seperti kebocoran pipa, pembacaan meter, kualitas air, dan sebagainya. Perlu diketahui bahwa humas bukan bertindak sebagai eksekutor, setiap ada pengaduan lalu masalah selesai. Segala pengaduan yang masuk ke bagian humas, informasinya di laporkan di setiap bagian-bagian dari perusahaan sesuai tugasnya berdasarkan permasalahan yang datang dari kepentingan pelanggan. Ini merupakan tugas koordinator humas untuk segera melaporkannya terutama yang bersifat penting atau mendesak karena yang berhak mengambil keputusan adalah pimpinan teratas dan segenap direksinya”.

Peneliti : *Apakah petugas humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sudah dapat dikatakan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan ?*

Bapak Bambang : “Mengetahui pelayanan prima kepada pelanggan, baik petugas humas maupun kami PDAM Tirtamarta selalu berusaha untuk mengarah kepada pelayanan yang prima seperti percepatan pelayanan. Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat, tidak menunda jumlah pengaduan di humas. Saya sendiri sebagai bagian yang membawahi urusan pelanggan mengaku belum sepenuhnya melakukan pelayanan prima tapi kami berusaha untuk meningkatkan percepatan pelayanan agar tidak

membebani pelanggan, volume jumlah air tidak terbuang sia-sia, dan tentunya cepat dalam melakukan pengangannya”.

Peneliti : *Bagaimana penulisan berita yang dilakukan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta di media cetak atau media elektronik ?*

Bapak Bambang : “Untuk penulisan berita di media massa seperti di Surat Kabar Harian dilakukan oleh Kepala Bagian Langganan bukanlah petugas humas. Seperti adanya pemberitahuan mengenai kegiatan *flushing* di daerah Kotagede dari PDAM Tirtamarta maka saya Kepala Bagian Langganan akan mengkonsep dan menulis berita tersebut kemudian ditandatangani oleh Direktur Utama lalu dikirimkan dalam bentuk surat misalnya ke Kedaulatan Rakyat. Saya akan memberitahukan kepada koordinator humas mengenai berita *flushing* tersebut sehingga apabila ada pengaduan dari pelanggan mengenai air keruh di Kotagede itu dikarenakan ada *flushing* dari PDAM Tirtamarta”.

Peneliti : *Apakah humas melakukan sosialisasi kepada pelanggan untuk memberikan informasi dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Bapak Bambang : “Ada. Sosialisasi pengembangan pelanggan dan sosialisasi tentang teknik pemasangan pipa air. Untuk sosialisasi pengembangan pelanggan, saya bersama satu orang personil dari bagian humas dan mengikutsertakan beberapa personil dari bagian-bagian yang terkait seperti Bagian Distribusi dan Bagian Produksi. Sedangkan sosialisasi mengenai pemasangan pipa



bagi pelanggan, saya beserta beberapa personil dari Bagian Perencanaan Teknik. Kegiatan sosialisasi ini memiliki tujuan untuk menambah jumlah pelanggan di PDAM Tirtamarta melalui sosialisasi pengembangan pelanggan sedangkan untuk menginformasikan bagaimana teknis pemasangan pipa-pipa di rumah-rumah penduduk dilakukan sosialisasi pemasangan pipa dari PDAM Tirtamarta. Sosialisasi ini biasanya dilakukan di daerah yang telah terpasang jaringan pipa dari PDAM Tirtamarta”.

Peneliti : *Menurut Anda, bagaimana humas dapat dikatakan sebagai bagian yang dapat mendukung dan menunjang kegiatan manajemen organisasi ?*

Bapak Bambang : “Aktivitas yang terdapat di humas menunjang aktivitas utama manajemen yang ada di perusahaan. Tidak hanya di humas, keseluruhan dari setiap pekerjaan yang di *manage* (diatur) dalam bagian-bagian di struktur organisasi PDAM Tirtamarta menunjang aktivitas manajemen perusahaan. Kepala Bagian Langganan sebagai bagian yang membawahi hubungan masyarakat (humas) di PDAM Tirtamarta turut melaksanakan dan berperan dalam kegiatan manajemen perusahaan. Di Bagian Langganan terdiri dari beberapa seksi-seksi dan urusan-urusan dibawahnya. Semua seksi-seksi tersebut memiliki tugas-tugas untuk mendukung aktivitas manajemen yang dapat dijabarkan ke

dalam POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) yaitu di Seksi Langananan, Seksi Pembaca Meter, dan Seksi Penagihan”.

**HASIL WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Subjek Penelitian 2

Nama : Sri Buwono S.T.

Umur : 42 Tahun

Jabatan : Koordinator Humas

Tanggal : 18 Juli 2014

Waktu : 09.00 WIB

Peneliti : *Sampai sejauh mana humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?*

Bapak Buwono : “Selama ini humas menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan mulai dari memberikan segala informasi yang berkaitan dengan peraturan dari PDAM Tirtamarta, menerima pengaduan atau keluhan atau komplain dari pelanggan baik yang datang langsung ke kantor PDAM maupun yang melalui telepon, apa saja yang menjadi keperluan maupun kepentingan pelanggan kami siap melayani, perihal apa saja yang menjadi keberatan pelanggan bisa mengajukan kepada kami. Karena humas di perusahaan atau di PDAM Tirtamarta berurusan atau berhadapan langsung dengan pelanggan. Humas

merupakan perantara informasi antara pelanggan dengan perusahaan. Permasalahan yang dihadapi tidak bisa langsung diselesaikan begitu saja karena humas sifatnya bukan menjadi eksekutor atau setiap ada pengaduan lalu melaporkan ke humas dan permasalahan selesai. Tetapi laporan pengaduan tersebut di diberikan kepada bagian yang langsung menangani permasalahan dari pelanggan”.

Peneliti : *Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidakberhasilan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam menyampaikan informasi ?*

Bapak Buwono : “Kalau faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam menyampaikan informasi tentunya sebagai koordinator dan petugas humas sudah pro aktif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sementara faktor ketidakberhasilan itu bisa dikarenakan pelanggan yang tidak puas atas informasi yang kami berikan. Untuk saat ini petugas humas masih mengalami kekurangan dalam menyampaikan informasi seperti terkadang masih salah dalam menyebut istilah alat atau material yang digunakan memasang jaringan pipa”.

Peneliti : *Apa saja media yang digunakan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam menjalin kerja sama tersebut ?*

Bapak Buwono : “Kalau media di humas untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan berupa brosur. Di PDAM Tirtamarta juga

melayani pengaduan pelanggan dengan nomor telepon yang sudah tersedia di bagian humas. Untuk media yang lain untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan, PDAM Tirtamarta bekerja sama dengan media cetak seperti Kedaulatan Rakyat, Bernas Jogja dan Radar Jogja. Sedangkan untuk yang radio, kami bekerjasama dengan Retdjo Buntung FM, RRI, dan Unisi FM”.

Peneliti : *Apakah humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta mengalami kesulitan atau kendala dalam menangani pengaduan dari pelanggan ?*

Bapak Buwono : “Terkadang laporan pengaduan yang akan diselesaikan masalahnya, kenyataan di lapangan hanya terealisasi setengahnya tapi itu untuk sebagian saja. Laporan yang masuk ke humas juga tidak hari itu pula permasalahan selesai. Biasanya pihak dari kami perusahaan baru merealisasikannya dua hari kemudian setelah laporan pengaduan masuk. Hal itu dikarenakan masih banyak prosedur yang harus dilakukan oleh petugas PDAM”.

Peneliti : *Bagaimana upaya yang dilakukan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi kendala tersebut ?*

Bapak Buwono : “Dalam pertemuan yang diadakan 1 bulan sekali, bagian humas yang termasuk bagian langganan mengajukan pendapat apa yang bisa mempercepat penanganan pengaduan dari

pelanggan. Kami perlu juga berkomunikasi dengan pimpinan atas untuk mendapat persetujuan agar manajemen penanganan pengaduan dapat dilakukan lebih baik lagi”.

**HASIL WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Subjek Penelitian 3

Nama : Endang Ratnaningsih

Umur : 38 Tahun

Jabatan : Petugas Humas

Tanggal : 18 Juli 2014

Waktu : 13.10 WIB

Peneliti : *Apa saja tugas rutin humas di PDAM Tirtamarta ?*

Ibu Endang : “Tugas rutin humas tentunya banyak menerima pengaduan dari pelanggan dan pengaduan tersebut harus segera diurus dan diselesaikan permasalahannya. Tugas rutin kami seperti membuat permintaan perbaikan bagi pelanggan, kemudian diserahkan ke bagian distribusi sama halnya seperti membuat laporan air tidak mengalir. Kemudian membuat opname pengaduan bagi pelanggan lewat pembacaan meter tentang pemakaian air dan diserahkan pada bagian pembacaan meter. Tugas yang lain seperti membuat laporan ke Kepala Bagian, membantu operator, merekap dan membuatkan formulir buka kembali serta menyerahkan blanko balik nama”.

Peneliti : *Apa saja prasarana dan sarana yang digunakan humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Endang : “Di sini tersedia telepon untuk menerima panggilan pengaduan dari pelanggan, ada komputer yang berisi *database* informasi pelanggan juga 1 (satu) kendaraan bermotor yang digunakan petugas jika ada keperluan tertentu seperti survei lokasi yang menjadi permasalahan dari pengaduan pelanggan”.

Peneliti : *Apa saja informasi yang diberikan kepada pelanggan oleh humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Endang : “Biasanya pelanggan menanyakan informasi mengenai tarif air dari PDAM yang berubah-ubah. Itu dikarenakan tarif air yang berasal dari perusahaan kami progresif, mengalami perkembangan dan sudah diatur sesuai ketentuan yang berlaku. Kemudian hal-hal yang perlu diperhatikan pelanggan seperti ketentuan umum, cara pembayaran, dan larangan-larangan”.

Peneliti : *Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Endang : “Macam-macam. Kita memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti mencari nomor TM (nomor rekening pelanggan PDAM Tirtamarta), memberikan informasi mengenai biaya perbaikan, pasang baru dan lain-lain kemudian menerima pengaduan dari pelanggan serta membantu pembelian formulir bagi calon pelanggan”.



Peneliti : *Apa saja macam-macam keperluan pelanggan datang ke bagian humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Endang : “Ada yang melaporkan pengaduan, ada yang ingin menjadi calon pelanggan baru, menanyakan informasi, dan memberikan pelayanan seperti yang sudah disebutkan tadi.”

Peneliti : *Bagaimana cara petugas humas dalam menindaklanjuti keperluan pelanggan tersebut ?*

Ibu Endang : “Kalau untuk yang melaporkan pengaduan, pelanggan diminta untuk mengisi formulir pengaduan. Kemudian setelah selesai diisi dengan lengkap, koordinator akan menyerahkannya ke bagian distribusi dan nanti petugas kami dari PDAM akan mendatangi lokasi tersebut sesuai masalah pengaduan dari pelanggan. Untuk yang pelanggan baru, mengisi formulir pasang baru kemudian setelah diisi dengan lengkap dilegalisir oleh Ketua RT atau Ketua RW setempat kemudian formulir diserahkan ke petugas humas. Nanti koordinator humas akan menyampaikan ke bagian perencanaan teknik. Kemudian tempat yang akan dipasang jaringan pipa dari PDAM Tirtamarta akan di cek oleh petugas lapangan. Setelah di cek, petugas kami dari PDAM akan mengkalkulasi berapa biaya yang digunakan untuk memasang jaringan pipa baru lalu PDAM akan memberi surat pemberitahuan kepada pelanggan. Biaya standar untuk pasang baru pipa PDAM sebesar Rp 1.000.000,00 kalau di tempat yang akan dipasang pipa baru sudah

ada jaringan pipa PDAM Tirtamarta sedangkan yang belum ada jaringan pipanya, pelanggan dikenakan biaya sebesar berapa kalkulasi dari petugas kami karena ada tambahan material yang digunakan”.

Peneliti : *Apakah humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sering menerima pengaduan, keluhan atau komplain dari pelanggan ?*

Ibu Endang : “Sering. Pengaduannya yang datang dari pelanggan bisa berupa karena air dari PDAM tidak mengalir, air berbau, air keruh, pipanya bocor, permintaan reparasi (perbaikan), ganti *water meter*, ganti stop keran, dan masih banyak lainnya”.

Peneliti : *Adakah pelanggan yang menyatakan pengaduan bukan menjadi urusan pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Endang : “Tidak ada”.

**HASIL WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Nama Pelanggan : Ibu Sudiyati

Umur : 45 Tahun

Alamat : Pujokusuman MG RT 20 RW 05

Tanggal : 24 Juli 2014

Waktu : 09.50 WIB

Peneliti : *Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Sudiyati : “Baru 4 bulan ini”.

Peneliti : *Dari mana Anda mengetahui adanya jasa penyedia air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Sudiyati : “Dari salah satu tetangga saya dan mendengar lewat radio”.

Peneliti : *Apa yang membuat Anda berminat untuk berlangganan air dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Sudiyati : “Karena air sumur di rumah Saya sering kering jadi Saya kesulitan untuk memiliki air yang cukup”.

Peneliti : *Bagaimana kualitas air yang Anda gunakan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Sudiyati : “Kurang bersih, agak keruh, dan berbau”.

- Peneliti : *Apakah Anda sering melihat berita yang disampaikan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta di media cetak atau media elektronik ?*
- Ibu Sudiyati : “Kadang-kadang. Saya lihat berita di koran harian Yogyakarta mengenai gangguan aliran air di daerah tertentu karena ada perbaikan pipa”.
- Peneliti : *Apa keluhan/pengaduan/komplain yang Anda sampaikan ke humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*
- Ibu Sudiyati : “Tarif rekening air yang semakin melonjak padahal Saya menggunakan air PDAM tidak terlalu banyak dalam sehari atau sebulannya”.
- Peneliti : *Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan petugas humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*
- Ibu Sudiyati : “Bagus, ya petugas humasnya harus lebih banyak senyum lagi supaya pelanggan yang datang ke humas juga tidak bosan”.
- Peneliti : *Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat ?*
- Ibu Sudiyati : “Ya cukup untuk pelayanannya tetapi harus lebih ditingkatkan lagi supaya lebih cepat. Kalau bisa terutama supaya air dari PDAM Tirtamarta itu jangan sampai keruh hingga kotor sekali”.

**HASIL WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Nama Pelanggan : Ibu Yulawati

Umur : 34 Tahun

Alamat : Nyemplungan KG RT 41

Tanggal : 25 Juli 2014

Waktu : 14.00 WIB

Peneliti : *Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Yulawati : “Bulan Januari tahun 2014”

Peneliti : *Dari mana Anda mengetahui adanya jasa penyedia air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Yulawati : “Dari radio RRI Yogyakarta”

Peneliti : *Apa yang membuat Anda berminat untuk berlangganan air dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Yulawati : “Ya hanya untuk jaga-jaga saja kalau air sumur di tempat Saya kering. Saya berlangganan air di PDAM Tirtamarta karena pernah suatu saat di rumah saya tidak air sama sekali karena sumurnya kering, padahal air itu adalah kebutuhan pokok sehari-hari. Maka

dari itu saya juga menggunakan air dari PDAM Tirtamarta. Tetapi saya gunakan seperlunya saja”.

Peneliti : *Bagaimana kualitas air yang Anda gunakan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Yuliawati : “Keruh dan baunya itu yang terkadang tidak merasa nyaman untuk digunakan”.

Peneliti : *Apakah Anda sering melihat berita yang disampaikan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta di media cetak atau media elektronik ?*

Ibu Yuliawati : “Berita mengenai *flushing* dari PDAM Tirtamarta di koran Bernas Jogja”.

Peneliti : *Apa keluhan/pengaduan/komplain yang Anda sampaikan ke humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Yuliawati : “Saya lebih sering menyampaikan persoalan kenapa air dari PDAM Tirtamarta belum mengalir. Saya harus menunggu lama padahal rekening air sudah dibayar. Bayar yang tidak sedikit pula karena rekening air tarifnya kadang-kadang berubah. Pernah juga water meter dan pipa persilnya rusak. Saya langsung telepon ke PDAM Tirtamarta dan diterima oleh bagian humas”.

Peneliti : *Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan petugas humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Ibu Yuliawati : “Sudah bagus. Ya perlu ditambah petugas humas yang penampilannya menarik supaya pas datang ke humas itu pemandangannya tidak membosankan.”

Peneliti : *Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat ?*

Ibu Yuliawati : “Masih harus ditingkatkan lagi supaya masyarakat dapat menggunakan air bersih dan juga sehat tanpa harus terbebani dengan kualitas air yang masih keruh dan berbau dan kuantitas pendistribusian dan pemasokan air yang harus ditambah”.

**HASIL WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

Nama Pelanggan : Bapak Ahmad Herman

Umur : 49 Tahun

Alamat : Perum Kenari Asri A-6

Tanggal : 25 Juli 2014

Waktu : 10.20 WIB

Peneliti : *Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Bapak Ahmad : “Baru bulan Mei tahun ini”.

Peneliti : *Dari mana Anda mengetahui adanya jasa penyedia air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Bapak Ahmad : “Dari tetangga juga Saya tahu sendiri dari promosi lewat radio”.

Peneliti : *Apa yang membuat Anda berminat untuk berlangganan air dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Bapak Ahmad : “Musim kemarau seperti sekarang ini, air sumur di rumah Saya mulai mengering. Saya terkadang harus meminta air dari tetangga sebelah yang air sumurnya belum begitu kering”.

Peneliti : *Bagaimana kualitas air yang Anda gunakan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*



Bapak Ahmad : “Kurang jernih, kadang berbau, pernah warna airnya kotor seperti kopi”.

Peneliti : *Apakah Anda sering melihat berita yang disampaikan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta di media cetak atau media elektronik ?*

Bapak Ahmad : “Berita dari PDAM Tirtamarta biasanya mengenai *flushing* dan perbaikan pipa di jalan-jalan besar sekitar di wilayah Yogyakarta”.

Peneliti : *Apa keluhan/pengaduan/komplain yang Anda sampaikan ke humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Bapak Ahmad : “Dari awal pemakaian itu ada masalah teknis di pipa persil dan stop krannya. Kemudian tarif rekening air yang kadang-kadang menaik dan berubah tanpa ada pemberitahuan. Untuk selebihnya masih sama air yang sering keruh, tapi pernah juga sampai 3 jam air dari PDAM Tirtamarta tidak mengalir”.

Peneliti : *Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan petugas humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ?*

Bapak Ahmad : “Sudah lumayan bagus. Ya lebih dipercepat lagi penanganan laporan pengaduan supaya tidak menunggu sampai 1 hari lebih karena air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari”.

Peneliti : *Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat ?*

Bapak Ahmad : “Tentunya PDAM Tirtamarta harus bisa mengedepankan kepuasan pelanggan yang menggunakan air PAM melalui perbaikan-perbaikan pelayanan terutama pelayanan teknis dan kualitas air yang masih harus ditingkatkan lagi”.

**PEDOMAN DOKUMENTASI**  
**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**  
**KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**  
**(PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA**

---

---

Data yang dikumpulkan dalam penelitian antara lain:

1. Sejarah singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta.
2. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta.
3. Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta..
4. Data lain yang diperlukan dapat dikembangkan saat berada di lapangan.

NO	LOG	LAPOR	NO	LAPOR	TH	NO	LOG	LAPOR	NO	LAPOR	TH
1	02-06-2014	20141629	45474	IR. SUDIYONO		1	02-06-2014	20141629	45474	IR. SUDIYONO	
2	02-06-2014	20141629	19828	SYAHRIL HERMAN CHAN		2	02-06-2014	20141629	19828	SYAHRIL HERMAN CHAN	
3	02-06-2014	20141630		L D U		3	02-06-2014	20141630		L D U	
4	02-06-2014	20141631		L D U		4	02-06-2014	20141631		L D U	
5	02-06-2014	20141632	13948	RW PROJO SUKARTONO		5	02-06-2014	20141632	13948	RW PROJO SUKARTONO	
6	02-06-2014	20141633	14025	R SUNARSO		6	02-06-2014	20141633	14025	R SUNARSO	
7	02-06-2014	20141634		L D U		7	02-06-2014	20141634		L D U	
8	02-06-2014	20141635	43548	SUDIYONO		8	02-06-2014	20141635	43548	SUDIYONO	
9	02-06-2014	20141636	29944	WAGIRAN		9	02-06-2014	20141636	29944	WAGIRAN	
10	02-06-2014	20141637	36660	NY. SAPTO RAHARJO (SULASTRI)		10	02-06-2014	20141637	36660	NY. SAPTO RAHARJO (SULASTRI)	
11	02-06-2014	20141638		L D U		11	02-06-2014	20141638		L D U	
12	02-06-2014	20141639	14311	HERU WAHYONO		12	02-06-2014	20141639	14311	HERU WAHYONO	
13	02-06-2014	20141640	15663	SASTRODIHARDJO		13	02-06-2014	20141640	15663	SASTRODIHARDJO	
14	02-06-2014	20141641		L D U		14	02-06-2014	20141641		L D U	
15	02-06-2014	20141642	48522	SUDARNO,AMD (MASJID)		15	02-06-2014	20141642	48522	SUDARNO,AMD (MASJID)	
16	03-06-2014	20141643	32726	LUCIA NINI		16	03-06-2014	20141643	32726	LUCIA NINI	
17	03-06-2014	20141644	3962	A. MUCHRI		17	03-06-2014	20141644	3962	A. MUCHRI	
18	03-06-2014	20141645	10081	MULYADI		18	03-06-2014	20141645	10081	MULYADI	
19	03-06-2014	20141646	19443	SUHARTO		19	03-06-2014	20141646	19443	SUHARTO	
20	03-06-2014	20141647	17360	DRS SISWANTO		20	03-06-2014	20141647	17360	DRS SISWANTO	
21	03-06-2014	20141648	46205	NY. WOROUDJASMAN		21	03-06-2014	20141648	46205	NY. WOROUDJASMAN	
22	03-06-2014	20141649	51280	ELFIANDI NAIN		22	03-06-2014	20141649	51280	ELFIANDI NAIN	
23	03-06-2014	20141650	3156	R. KRISNAWIJAYA		23	03-06-2014	20141650	3156	R. KRISNAWIJAYA	
24	03-06-2014	20141651	12908	IBU SUDIYANA SR.		24	03-06-2014	20141651	12908	IBU SUDIYANA SR.	
25	03-06-2014	20141652	13510	SUDARSANA		25	03-06-2014	20141652	13510	SUDARSANA	
26	03-06-2014	20141653		L D U		26	03-06-2014	20141653		L D U	
27	03-06-2014	20141654	35006	IR. H. ISMUDIYANTO ISMAIL		27	03-06-2014	20141654	35006	IR. H. ISMUDIYANTO ISMAIL	
28	03-06-2014	20141655		L D U		28	03-06-2014	20141655		L D U	
29	04-06-2014	20141656		L D U		29	04-06-2014	20141656		L D U	
30	04-06-2014	20141657		L D U		30	04-06-2014	20141657		L D U	
31	04-06-2014	20141658	40487	ASRAMA YONIF 403		31	04-06-2014	20141658	40487	ASRAMA YONIF 403	
32	04-06-2014	20141659	48926	NY. JIRZANAH		32	04-06-2014	20141659	48926	NY. JIRZANAH	
33	04-06-2014	20141660	31365	MURTASOR		33	04-06-2014	20141660	31365	MURTASOR	
34	04-06-2014	20141661	17226	PADMOWIHARDJO		34	04-06-2014	20141661	17226	PADMOWIHARDJO	
35	04-06-2014	20141662	43709	WALIYAH		35	04-06-2014	20141662	43709	WALIYAH	
36	04-06-2014	20141663	51546	MUALLIM		36	04-06-2014	20141663	51546	MUALLIM	
37	04-06-2014	20141664	345	THE TJORN KHIX		37	04-06-2014	20141664	345	THE TJORN KHIX	
38	04-06-2014	20141665		L D U		38	04-06-2014	20141665		L D U	
39	04-06-2014	20141666		L D U		39	04-06-2014	20141666		L D U	
40	04-06-2014	20141667	14025	R SUNARSO		40	04-06-2014	20141667	14025	R SUNARSO	
41	04-06-2014	20141668	47076	SULASTRI		41	04-06-2014	20141668	47076	SULASTRI	
42	04-06-2014	20141669	48151	SUYONO		42	04-06-2014	20141669	48151	SUYONO	
43	04-06-2014	20141670	25781	SUMANTRI		43	04-06-2014	20141670	25781	SUMANTRI	
44	04-06-2014	20141671	34843	EKO SEPUTRO		44	04-06-2014	20141671	34843	EKO SEPUTRO	
45	05-06-2014	20141672	4374	MUCHAMAD		45	05-06-2014	20141672	4374	MUCHAMAD	
46	05-06-2014	20141673	44163	SUROTO / KRAN UMUM		46	05-06-2014	20141673	44163	SUROTO / KRAN UMUM	
47	05-06-2014	20141674	2532	IR. AGUS MULYADI		47	05-06-2014	20141674	2532	IR. AGUS MULYADI	
48	05-06-2014	20141675	39950	SUROSO RAHARJO		48	05-06-2014	20141675	39950	SUROSO RAHARJO	
49	05-06-2014	20141676	46651	SOPYAN ZAINUDDIN ATRH		49	05-06-2014	20141676	46651	SOPYAN ZAINUDDIN ATRH	
50	05-06-2014	20141677	954	M. AHMAD		50	05-06-2014	20141677	954	M. AHMAD	



NO	TG LAPOR	NO LAPOR	TM	DAFTAR	DAFTAR	DAFTAR
51	05-06-2014	20141678	32034	PRAMONO	JL. HAPARAN 8A RT10 RW 03	Pipa Jawatan Bocor
52	05-06-2014	20141679	48657	ROBERTUS SUGIHARTO IR	JL. SADOYO 52 RT 55/11	Pipa Jawatan Bocor
53	05-06-2014	20141680	34297	DAS. Y. SUPRAPTO	SENDOWO BLOK A-6 RT 01 RW 53	Pipa Persil Bocor
54	05-06-2014	20141681	24277	SUPARDI	JL. JLAGRAN 16 RT39/RW 10	Water Meter Rusak
55	05-06-2014	20141682	31908	R. KUNHARDJITO	DENAKAN TR 3/549 RT 32/RW 8	Kopling Bocor
56	05-06-2014	20141683		L D U	DEPAN BIOSKOP INDRA MALIOBORO	Pipa Jawatan Bocor
57	05-06-2014	20141684		L D U	SENDOWO B-29 DEPAN TM 50427	Pipa Jawatan Bocor
58	05-06-2014	20141685	24907	SUNARDI	KRICAK KIDUL TR 1/1222 RT 30	Pipa Jawatan Bocor
59	05-06-2014	20141686	19949	RG SOERATIDJO DIRJOSENOJO	NGADINULYO 22 RT 14 RW 03	Ganti Stop Kran
60	05-06-2014	20141687	12406	E SUNARTO	KANTILREJO GN 1/484 RT 15 RW 4	Ganti Stop Kran
61	05-06-2014	20141688	13821	GEREJA KRISTEN INDONESIA	C. KUSUMAN JT2/683A RT43 RW09	Stop Kran Rusak
62	05-06-2014	20141689	17445	KORSDJANTINI	BANTENG BARU III/8 RT03 RW29	Stop Kran Rusak & Tambal
63	06-06-2014	20141690	25141	DR. SETIAWAN HARDAN	PERUM. IDI 62 RT4 RW32	Water Meter Mati
64	06-06-2014	20141691	10952	R. Ng. KARTISUJADI	JL. KRANGGAN 100 RT3 RW01	Geser Kran
65	06-06-2014	20141692	22016	SUGENG (NOTODIHARDJO)	PRINGGOKUSUMAN GT 2/406 RT17	Stop Kran Bocor/Del
66	06-06-2014	20141693	15263	SUROHO DANARTO	PUJOKUSUMAN NG 1/462 RT22 RW5	Pipa Persil Bocor
67	06-06-2014	20141694	16383	MUSTAFA NATSIR	SURYOWIJAYAN MJ 1/340 RT 18	Pipa Persil Bocor
68	06-06-2014	20141695	53222	KYFENDI SUSILO	JL. SISINGAMANGARAJA 21B RT 53	Geser Water Meter
69	06-06-2014	20141696	36129	NY. E. SUTINAH / TIMBUL	KOMP. COLOMBO BARU RT. 04 RW. 58	Pipa Persil Bocor
70	06-06-2014	20141697	22927	SULIANTORO	JL. KEMETIRAN TENGAH 23 RT26	Geser Water Meter
71	06-06-2014	20141698	53179	DR. PURWOADI SUJATNO, SPDP	RS. BETHESDA, JL. SUDIRMAN 70	Pipa Jawatan Bocor
72	06-06-2014	20141699	16675	HOO HWAT NIO	BESKALAN UTARA GM 1/442 RT 32	Pipa Persil Bocor
73	09-06-2014	20141700	16383	MUSTAFA NATSIR	SURYOWIJAYAN MJ 1/340 RT 18	Pipa Dekat Water Meter
74	09-06-2014	20141701	26364	IR. M. ISTIJAB. K	JL. TIMOHO II/28 RT3/RW 1	Pipa Persil Patah
75	09-06-2014	20141702	10952	R. Ng. KARTISUJADI	JL. KRANGGAN 100 RT3 RW01	Geser Water Meter
76	09-06-2014	20141703	16216	PANDoyo	PATUK NG 1/656C RT36. RW7	Kopling Bocor & Stop Kr
77	09-06-2014	20141704	5259	NY SUPARTI	JL. KEMETIRAN KIDUL 54 RT 33	Geser Water Meter
78	09-06-2014	20141705	28351	DAS. J. RUSMAN	SURYODININGRATAN MJ 2/633 RT32	Stop Kran Rusak
79	09-06-2014	20141706	29315	SUDIYATI	PUJOKUSUMAN NG 1/502 RT 20 RWS	Stop Kran Rusak
80	09-06-2014	20141707	44199	IR. SUGENG SUHANTORO	KIOS DEGOLAN 18 UMBULMARTANI	Pipa Persil Bocor
81	09-06-2014	20141708		L D U	PERUM GRIYA WIROKERTEN INDAH	Pipa Jawatan Patah di
82	09-06-2014	20141709		L D U	JL. TRIBATA	Reparasi Pipa 4" & 3/4
83	09-06-2014	20141710		L D U	IROMEJAN	Pipa 4" Bocor
84	09-06-2014	20141711	14541	R. SUTADI	BANTENG BARU 5/8 RT12 RW46	Stop Kran Bocor/Del
85	09-06-2014	20141712	44812	MUKHSAN	SOSRODIPURAN GT 1/402 RT29	Water Meter Rusak & Kop
86	09-06-2014	20141713	7641	MUH DARSIN	KADIPATEN 1/179 RT 26 RW 07	Pipa Patah Dekat Water
87	09-06-2014	20141714	33924	NY. ME. YUNANI SUWARDI	JL. MAWAR GK 4/61 BACIRO RT 43	Pipa Persil Bocor
88	09-06-2014	20141715		L D U	JL. TAQWA 99 MADRASAH MUALIMAT	Pipa Kampung Bocor
89	09-06-2014	20141716	6038	NITRO SUDARSONO	BUMIJO LOR 19 RT 29.7	Pipa Persil Bocor & Repa
90	09-06-2014	20141717	32734	NY. PARINEN	GOWONGAN LOR JT 3/249 RT13. RW3	Stop Kran Bocor & Kopli
91	09-06-2014	20141718		L D U	TOMPEYAN RW 03 GG MANYAR	Pipa Jawatan Bocor di
92	09-06-2014	20141719	4452	HARDJO UTOMO	JL. AK. SANGAJI 82 RT30 RW8	Stop Kran Rusak
93	09-06-2014	20141720	51854	DANI SUPARDANI/HOTEL JAMBULUWUK	JL. GAJAH MADA NO. 67	Ganti Water Meter
94	09-06-2014	20141721		L D U	JL. PRANUKA DKT WARUNG PADANG	Pipa Jawatan Bocor
95	09-06-2014	20141722	48242	SUHADI	TRGALREJO TR 3/310 RT19. RW06	Stop Kran Rusak
96	09-06-2014	20141723	15037	NY. SASTRA PAWIRA	JL. BUMIJO 19 RT 29/RW 07	Water Meter Bocor
97	09-06-2014	20141724	15663	SASTRODIHARDJO	C. KUSUMAN JT2/697 RT43. RW09	Geser Water Meter
98	09-06-2014	20141725		L D U	POGUNG LOR	Pipa Kampung Bocor
99	10-06-2014	20141726	47364	SURTO DWI HANDONO	JL. GOWONGAN 19	Pipa Jawatan Bocor
100	10-06-2014	20141727	15612	KARTO SAJIYO	NOTOPRAJAN NG 2/706 RT39 RW6	Geser Water Meter



NO	TA	LAPOR	NO. LAPOR	TM	N A M A	ALAMAT	M A T E R I
101	10-06-2014	20141728	26204		MULYONO MULYODIHARDJO	GERDENG GK 4/622 RT64/RW 16	Geser Water Meter
102	10-06-2014	20141729	32797		PAIMO	MUJA MUJU UH 11/723 RT 40	Stop Kran Bocor/Dol
103	10-06-2014	20141730	52801		RUDI NOR RAMADHAN	NOTOPRAJAN WG 2/830 RT40 RW06	Pipa Kampung Bocor
104	10-06-2014	20141731	19949		RG SORRATIDJO DIRJOSEHOJO	NGADIMULYO 22 RT 14 RW 03	Stop Kran Rusak
105	10-06-2014	20141732	20063		SUPRIYANTO	JOGOKARYAN MJ 2/679 RT40/RW 11	Ganti Stop kran
106	10-06-2014	20141733	35024		SUPRAPTO	JL.KEBUNRAYA 20 KG 1/20 RT19	Stop Kran Bocor/Dol
107	10-06-2014	20141734	14531		KAPTEN SUTOPO	KABULREJO A-01	Ganti Stop kran
108	10-06-2014	20141735	26671		TOPO RAHARJA	JL.PATANGPULUHAN 39 RT 2. RW 1	Pipa Jawatan Bocor
109	10-06-2014	20141736	14743		TROYIE SULAIMAN	KABULREJO C-14 RW 32 RT 3	Pipa Jawatan Bocor
110	10-06-2014	20141737			L D U	TIMUR POM BEHSIN GAMBIRAN	Pipa Kampung Bocor
111	11-06-2014	20141738	10894		NJO KIEM HONG	TEGAL KEMUNING DN 2/832 RT 42	Pipa Jawatan Buntu
112	11-06-2014	20141739			L D U	JL BIMOSAKTI DEPAN AKPRIND	Pipa Jawatan Bocor
113	11-06-2014	20141740	47915		SUMARDI,BG.	KRICAK KIDUL TR 1/978 RT 41	Pipa Jawatan Bocor
114	11-06-2014	20141741	27799		SUDARTO	JL.SURYONEGARAN NO.9 A RT 33	Kopling Bocor
115	11-06-2014	20141742	41561		R.RAHMAT	KARANGWARU LOR TR 11/131 RT 3	Geser Water Meter
116	11-06-2014	20141743	3014		DJAZULI BACHAR SH	JL.DR SUTOMO 17 BAUSASRAN	Geser Water Meter
117	11-06-2014	20141744	43250		WAGIHAN	POPONGAN BARU A-12 RT16 RW30	Ganti Stop kran
118	11-06-2014	20141745	38835		NY.SORHARIYAH	BADRAN JT 1/597 RT 47. RW 11	Stop Kran Rusak
119	11-06-2014	20141746	48860		NOOR LIESNANI PAMELLA	JL KUSUMANEGARA 141	Pasang Non Return
120	11-06-2014	20141747			L D U	JL BENER GG PANDANWANGI 3	Pipa Bocor
121	11-06-2014	20141748			L D U	SD PERCOBAAN SENDOWO	Pipa 2" Bocor
122	11-06-2014	20141749	1986		G. SUPTRISHO	SITISEWU GT 1/35 RT05 RW03	Pipa Persil Bocor
123	11-06-2014	20141750	34682		SD.NEGRI WARUNGBOTO	WARUNGBOTO RT28 RW4	Geser Water Meter
124	11-06-2014	20141751	17224		ULYANIF	JL BIMOSAKTI 4 RT31 RW09	Pipa Jawatan Bocor
125	11-06-2014	20141752	37901		BUDI NATIUS	JLAGHAN GT 11/248 RT 06 RW 02	Pasang Stop Kran
126	11-06-2014	20141753			L D U	PEREMPATAN APMD	Pipa Kampung Bocor
127	11-06-2014	20141754	41442		JUARIA	KENTUNGAN C-14 RT05 RW49	Ganti Stop kran
128	11-06-2014	20141755			L D U	JL PATANGPULUHAN QUICK CHIKEN	Pipa Kampung Bocor
129	11-06-2014	20141756	15104		SITI SUMARNI	KABULREJO C-11 RT3 RW32	Pipa Persil Bocor
130	11-06-2014	20141757	34450		NY.TRI SUHARTINI	DEMAKAN LAMA TR 3/54 RT31 RW8	Ganti Water Meter
131	11-06-2014	20141758	25977		KRISO SUMARTO	SANGGRAHAN UH 1/569 RT5/RW 2	Reparasi Water Meter Mati
132	11-06-2014	20141759	36973		FELIX JOSEPH BASUKI. BA	JL.GAJAH 50 TAHUNAN RT14.RW03	Pipa Jawatan Buntu
133	11-06-2014	20141760	25475		NY.DJOUWARIN KARJONO.BA	JL.GLAGAH UH 4/346 RT 10 RW 02	Stop Kran Bocor/Dol
134	11-06-2014	20141761	51016		NURLITA	PERUM.GIWANGAN ASRI 2 R-7 RT42	Pasang Non Return
135	11-06-2014	20141762	43950		TITIRK SUDIATI	NYUTRAN MG 2/1759	Pipa Persil Bocor
136	11-06-2014	20141763			L D U	TEGAL KEMUNING DN 2/839	Pipa Kampung Bocor
137	11-06-2014	20141764	35095		AKHMAD FAHMI BUDINAN	NGEMPLAK KR.JATI MTI/252 RT17	Geser Water Meter
138	11-06-2014	20141765	20849		IMANADI	KAYEN DN 3/48 RT02.RW43	Ganti Stop kran
139	11-06-2014	20141766	9232		NITIDIHARJO	SOSRODIPURAN GT 1/388 RT29RW10	Pipa Jawatan Bocor
140	11-06-2014	20141767	30301		DRS.MUHAWIR	PENDA GAMBIRAN A-8 UH5/68 RT31	Stop Kran Bocor/Dol
141	11-06-2014	20141768			L D U	JL GAJAHMADA DEKAT TK	Pipa Kampung Bocor
142	11-06-2014	20141769	28970		UMAR HARDIWIYONO	SINDUREJAN WB 3/172 RT51	Stop Kran Bocor/Dol
143	11-06-2014	20141770			L D U	JL MUNGUR	Pipa Bocor di Jalan
144	11-06-2014	20141771	53073		PT MULIA CITRA ABADI	JL.LAKSDA ADISUCIPTO 32	Kopling Bocor
145	11-06-2014	20141772	35983		PT.BRUMI MERAPI KRATAMA	PERUM.MERAPI VIEW P-12A,JABAN	Pipa Jawatan Bocor
146	11-06-2014	20141773	28351		DRS.J RUSMAN	SURYODININGRATAN MJ 2/633 RT32	Ganti Stop kran
147	11-06-2014	20141774	9317		M.A. SAWEI	SASTRODIPURAN GM 1/428B RT 11	Stop Kran Rusak
148	11-06-2014	20141775			L D U	JL P MANGKUBUMI	Menaikkan Water Meter
149	11-06-2014	20141776	15375		DJOENARDI	PERUM PANUNGKAS A - 18	Geser Water Meter
150	11-06-2014	20141777	31125		DRS. IG. SISWADI	JL.KI PENJAWI 3 RT26/RW 8	Water Meter Mati



NO	TS	LAPOR	NO	LAPOR	TM	N A M A	ALAMAT	M A S I H
151	16-06-2014	20141778	4503			R WARDI SARJONO	KEMETIRAN KIBUL GT 2/746 RT 56	Stop Kran Bocor & Persil Bocor
152	16-06-2014	20141779	15353			JOSEPH SCENSKONG	KABULREJO E-22 RT2 RW12	Kopling Bocor
153	16-06-2014	20141780				L D U	JL IRONEJAN 33	Pipa Kampung Bocor
154	16-06-2014	20141781	39048			Drs.TUDJI TRY SURYANTO	MEICAN UN 7/402 RT 25.RW 09	Stop Kran Bocor/Dol
155	16-06-2014	20141782	56			JANG LAY	JL.MALIOBORO 31 RT50.RW16	Pipa Jawatan Buntu
156	16-06-2014	20141783	33943			PANANI	CELEBAN UN 3/631 RT28.RW07	Kopling Bocor
157	16-06-2014	20141784	19166			DARMO SUYOTO	JLAGHAN GT 2/177 RT4 RW1	Pipa Persil Bocor
158	16-06-2014	20141785	31167			YULIAWATI	NYAMPLONGAN KG 2/787 RT 41	Pipa Jawatan Bocor
159	16-06-2014	20141786				L D U	DUTA FOTO JL URIP SUMOHARJO	Pipa 4" Bocor
160	16-06-2014	20141787	41549			DRA.AMIATMODIPURO	JL.PANTI PENANGUNAN SOSIAL G.5	Stop Kran Bocor/Dol
161	16-06-2014	20141788	22326			ANDRI ASTUTI	GANDEKAN LOR GT 2/10 RT37 RW10	Ganti/Tambah Kran
162	16-06-2014	20141789				L D U	JL MATARAM SURYATMAJAN RT 32	Pipa Kampung Bocor
163	16-06-2014	20141790	39877			SRI HARDININGSIH	DENAKAN TR 3/598 RT28/RW 7	Ganti Stop kran
164	16-06-2014	20141791	19641			DARYANTO	BLOK M/66 TAMBAK NGESTIHARJO	Kopling Bocor
165	16-06-2014	20141792	19607			AGUS HIWANTO	TAMBAK NGESTIHARJO M-82	Reparasi Stop Kran
166	16-06-2014	20141793	10097			TEJO SUSANTO	JL.P.MANGKUBUMI 103	Menaikkan Water Meter
167	17-06-2014	20141794	43308			MATONA	GEMAWANG SIA RT01 RW43	Ganti Stop kran
168	17-06-2014	20141795	26071			SARIP	LEDOK TERBAN GK 5/709 RT28.RW6	Pipa Persil Bocor
169	17-06-2014	20141796				L D U	PEREMPATAN MIROTA KAMPUS JAKAL	Pipa Jawatan Bocor
170	17-06-2014	20141797	42332			SUDHARTO IMAN SUHARTO,H.	JL.GLAGAH SARI 117 RT24 RW6	Stop Kran Rusak
171	17-06-2014	20141798	50572			POOQA NURNASARI	SAPEN GK 1/615 JL.KELAPA RT24	Pipa Jawatan Putus kena Bego
172	17-06-2014	20141799	35982			DIAN WREDATIE PRABANINGSIH	PERUM MERRAPI VIEW H-5 JABAN	Pipa Persil Bocor
173	17-06-2014	20141800	27270			SUTRISNO	JL.NAGAN TERANG 25 RT27.RW7	Pindah Kran
174	17-06-2014	20141801	44570			SARTONO	NOTOTUDAN GT 2/965 RT78 RW22	Stop Kran Bocor/Dol
175	17-06-2014	20141802	40053			BP.H.WASPAN BASUKI HAMZAH	KARANGWARU KDL KW 2/22 RT 50	Pipa Persil Bocor
176	17-06-2014	20141803	35983			PT.BHUMI MERRAPI KRATANA	PERUM.MERRAPI VIEW P-12A,JABAN	Ganti Stop kran
177	17-06-2014	20141804	23230			DADY SULIANTA	JL.CIK DITIRO 10A RT 59/RW 12	Pipa Jawatan Bocor
178	17-06-2014	20141805	52002			THE EDLEWEISS HOTEL YK	JL.GEJAYAN 17 KLITREN	Kran Patah
179	17-06-2014	20141806	43256			DWI KRISWANTO	MERGANGSAN LOR MG2/357 RT24RW7	Reparasi Ulang Kran Bocor
180	18-06-2014	20141807	32034			PRAMONO	JL.BABARAN SA RT10.RW 03	Gaser Water Meter & Pasang Kembali Water Meter
181	18-06-2014	20141808	19127			RM.RAHARDJO	JL.IREDA 29 PRAWIRODIRJAN RT36	Ganti Water Meter Buram
182	18-06-2014	20141809	16058			NY SUPARDI HADI SUPRAPTA	JL.NAGAN KULON KIOS 28 RT 6	Pipa Persil Bocor
183	18-06-2014	20141810	26872			YULI ASTUTI	JL.KAPT.TENDRAN GG ARJUNO 43	Ganti Stop kran
184	18-06-2014	20141811	3156			R.KRESNAWIJAYA	JL.PAKUNINGRATAN 34 RT 10/RW03	Pipa Persil Bocor
185	18-06-2014	20141812	40069			Y.MUDJI LESTIONO/KRAN UMUM	JRTISHARJO JT 2/403 RT25 RW6	Stop Kran Bocor/Dol
186	18-06-2014	20141813	14666			DR Y PURWANTO	PERUM KABULREJO A-34	Kopling Bocor
187	18-06-2014	20141814	49093			DRA.AMITYA KUMARA	POGUNG BARU H-5	Pipa Persil Bocor
188	18-06-2014	20141815	35518			CHANDRA DIRGANTARA	NGANGGRUNG RT 1 RW30 SUKOHARJO	Pipa Jawatan Buntu
189	18-06-2014	20141816	17393			BANK BUMI DAYA	JL. JEND. SUDIRMAN 7	Pindah Aliran
190	18-06-2014	20141817				L D U	JL MUNGUR	Pipa Bocor
191	18-06-2014	20141818				L D U	JL BIMOSAKTI	Pipa Bocor
192	18-06-2014	20141819	31631			IR.SYAMSUL ARIEF	PERUM TIMOHO ASRI IC-12A RT 6	Stop Kran Bocor/Dol
193	18-06-2014	20141820	19844			ANI ISROYATI	SINAR DAYU PERMAI KAV C-30	Bekas Tutupan Bocor
194	18-06-2014	20141821	19850			AULIA SOPYAN	SINAR DAYU PERMAI KAP C-36	Bekas Tutupan Bocor
195	18-06-2014	20141822	15976			Drs MARSETYO	PLEMBURAN GG MULIA 3/12 RT13	Pipa Persil Bocor
196	18-06-2014	20141823	44558			AGUNG BUDI PRIYANTO	JL.JUWADI 19 KOTABARU	Ganti Stop kran
197	18-06-2014	20141824	2981			M.A. PATAN	JL JAGALAN 18A RT07 RW02	Pipa Jawatan Patah
198	18-06-2014	20141825	17513			M.C.K PROYEK KAWASAN MALIOBORO	BUMIJO LOR JT 1/1252 B RT 24.6	Ganti Stop kran
199	18-06-2014	20141826	17509			NY JUMINI	SUPODIRJAN GT2/876 RT69 RW20	Kopling Bocor
200	18-06-2014	20141827	15246			NY SOWONGSO	SAMIROHO BARU 27 RT 03/RW 03	Pipa Persil & Jawatan Bocor



201	19-06-2014	20141828	L D U	POGUNG TAMBAK MAS 76	Pipa Kampung Bocor
202	19-06-2014	20141829	23819	MASJID SIKHAN JL KAP. TENDEAN 4	Perbaikan Kran
203	19-06-2014	20141830	L D U	PERUM PAMONGKAS P-08	Pipa Persil Bocor
204	19-06-2014	20141831	14742	KABULREJO C-15 RT 3 RW 32	Pipa Bekat Water Meter Bocor
205	19-06-2014	20141832	48907	JL. BENER TR 4/3016 RT04 RW01	Cek Pipa Persil
206	20-06-2014	20141833	46205	JL. K. TENDEAN WB 2/555 RT50	Menurunkan Water Meter
207	20-06-2014	20141834	41854	LODADI 79 RT 2/RW 5 UMBUL.M	Stop Kran Bocor/Dol
208	20-06-2014	20141835	28351	SURYODININGATAN MJ 2/633 RT32	Ganti Stop Kran
209	20-06-2014	20141836	27951	JL. AN. SANGAJI 91 RT 34/RW 09	Menaikkan Water Meter
210	20-06-2014	20141837	35248	KRICAK KIDUL TR 1/1331 RT 34	Stop Kran Bocor/Dol
211	20-06-2014	20141838	41895	KRICAK KIDUL TR 1/1331 RT 34	Stop Kran Bocor/Dol
212	20-06-2014	20141839	20498	TAMAN RT 1/239 RT 42 RW 10	Stop Kran Rusak
213	20-06-2014	20141840	21842	JOGOTUDAN JT 3/849 RT 46 RW 12	Pipa Persil Bocor
214	20-06-2014	20141841	36547	JL. YOS SUDARSO 2 KIOS 8070	Geser Water Meter
215	20-06-2014	20141842	36513	PERUM. KERAPI VIEW B-53 JABAN	Stop Kran Rusak
216	20-06-2014	20141843	L D U	PERUM PAMONGKAS A 76	Pipa Kampung Bocor
217	20-06-2014	20141844	12726	BUNJO TENGAH JT 1/1346 RT 31	Kopling Bocor
218	23-06-2014	20141845	47628	JL. S. PERMAN 671 RT44 RW08	Geser Water Meter
219	23-06-2014	20141846	25542	JURUGSARI RM 7 NO 34	Perbaikan Pipa Persil
220	23-06-2014	20141847	24585	PENUNPING JT3/211 RT.12 RW.3	Stop Kran Bocor/Dol
221	23-06-2014	20141848	L D U	JL MUNGGER UTARA POM BENSIN	Pipa Jawatan Bocor
222	23-06-2014	20141849	25166	PERUM. IDI 55 RT 4 RW 32	Pipa Persil Bocor
223	23-06-2014	20141850	36325	NGADIWINATAN NG 1/1207 RT 66.	Stop Kran Bocor/Dol
224	23-06-2014	20141851	L D U	SURYATMAJAN RT 32	Pipa Kampung Bocor
225	23-06-2014	20141852	L D U	JL SURING SUROKARSAN	Pipa Bocor di Jalan
226	23-06-2014	20141853	589	JL. ABU BAKAR ALI 3 KOTA BARU	Menaikkan & Mengganti Water Meter
227	23-06-2014	20141854	L D U	DEPAN RUMAH HAGAN LOR 29	Pipa Jawatan Bocor
228	23-06-2014	20141855	29078	TUKANGAN DN 2/665 RT 34/RW 07	Pipa Persil Bocor
229	23-06-2014	20141856	24198	JL. K TENDEAN GG. ONTOREJO 30	Stop Kran Rusak
230	23-06-2014	20141857	36192	CLEBAN OH III/231 RT19. RW05	Water Meter Mati
231	23-06-2014	20141858	48518	NGAMPILAN NG 1/613 RT 10. RW 03	Menaikkan Water Meter
232	23-06-2014	20141859	28055	TOMPRIAN TR III/169 RT 3 RW 1	Kopling Bocor
233	23-06-2014	20141860	L D U	SAGAN CT 5/59 BLKG PANTI RAPIH	Pipa Kampung Bocor
234	23-06-2014	20141861	46114	SENDOWO BLOK G-54 RT 13. RW 56	Stop Kran Rusak
235	23-06-2014	20141862	20328	BADRAN RT 08 (SANSAT)	Cek Pipa Persil
236	23-06-2014	20141863	L D U	GG SARING ROTI SAPEN	Penertihan Pipa Jawatan
237	23-06-2014	20141864	37076	POGUNG LOR MT.1/9 RT.01 RW.46	Ganti Pipa Jawatan & Tambah Pipa
238	23-06-2014	20141865	L D U	JL JEN SUDIRMAN BANK BUMI DAYA	Ganti Water Meter
239	23-06-2014	20141866	36513	PERUM. KERAPI VIEW B-53 JABAN	Ganti Stop Kran
240	23-06-2014	20141867	19893	SINAR DAYU PERMAI KAP B-80	Pipa Persil Bocor
241	23-06-2014	20141868	20476	SURTOWIJAYAN MJ 1/439 RT 19	Water Meter Bocor
242	23-06-2014	20141869	5259	JL. KEMETIRAN KIDUL 54 RT 33	Reparasi Ulang
243	24-06-2014	20141870	2002	PATUK BLOK H 3 NG 1/587 RT 28	Pipa Persil Bocor
244	24-06-2014	20141871	36317	JL. PARANGTRITIS NO.12	Stop Kran Bocor/Dol
245	24-06-2014	20141872	10612	PURWOKINANTI PA 1/283 RT 21.5	Kopling Bocor
246	24-06-2014	20141873	33924	JL. MAWAR GK 4/61 BACIRO RT 43	Pipa Persil Bocor
247	24-06-2014	20141874	14367	NGEMPLAK KR JATI MT 1/131 RT10	Kopling Kendor
248	24-06-2014	20141875	46298	PERUM. KENARI ASRI A-6	Ganti Stop Kran
249	24-06-2014	20141876	30702	BASEN KG 2/358 RT20 RW4	Stop Kran Bocor/Dol
250	24-06-2014	20141877	30696	BASEN KG 2/443 RT15 RW3	Stop Kran Bocor/Dol



NO	NO LAPOR	NO LAPOR	TM	NAMA	ALAMAT
251	24-06-2014	20141879	30710	SUPPIO WISODO	BASER TG 2/366 RT 20 RW 4
252	24-06-2014	20141879	9103	BRI GABANG YK	PERUM. GABANG SATANSO 21 A
253	24-06-2014	20141880	49657	ROBERTUS SUGIHARTO JR	JL. SAGEWO 52 RT 55/11
254	24-06-2014	20141881	26872	TULI ASTUTI	JL. KAPT. TENDAN GG ARJUNO 43
255	24-06-2014	20141882	47244	SUTOMO	PERUM. SOROSUTAN INDAH 101
256	24-06-2014	20141883	14327	CANDRA SAROSO	KARANGWARU KIDUL TR2/423 RT53
257	24-06-2014	20141884	15077	ABUJAMRO	PERUM. BAREK 2A (DP I/188) RT8
258	24-06-2014	20141885	28536	Drs. BAMBANG SUDIYONO	GOLO INDAH UN 5/987 RT4 RW1
259	24-06-2014	20141886	12777	Drs. ASHADI ALSA	TUKANGAN DN 2/474 RT 25/RW 05
260	24-06-2014	20141887	16389	KARTO DIMEDJO	GONDOLAYU LOR JT. 2/970 RT. 48
261	24-06-2014	20141888	41508	MARDJUKI/MARDI UTOMO	NGEMPLAK KR JATI NT 1/318 RT20
262	24-06-2014	20141889	541	BANK TABUNGAN NEGAPA(RM. DINAS)	JL. PM. NOTO 10 KOTABARU RT 4
263	24-06-2014	20141890	13902	MUCHSAN SH	SURTODININGRATAN MJ2/649A RT36
264	24-06-2014	20141891	31363	BAMRANG RUDIARSO, SH	JL. NYI PEMBATUN 17 RT22 RW5
265	24-06-2014	20141892	34102	MULTOTO	NGAMPILAN NG I/98 RT 04 RW I
266	24-06-2014	20141893	37331	IBU HJ. ASMURI BUDI SUMARAH	KUNCEN WB I/327 RT 39 RW 08
267	24-06-2014	20141894	18201	MASJID ADZ. DZAKIRIN	NGAMPILAN NG I/42 RT 02 RW I
268	24-06-2014	20141895	24660	TOTOK SUDIARTO	MERTOLOLUTAN NGI/448 RT 21 RW4
269	24-06-2014	20141896	32605	Drs. RS. SUBALIDINATA	JL. PATEHAN TENGAH 33 RT21. RW5
270	24-06-2014	20141897	35866	MUSTAQOROH	JL. TRI TUNGAL I RT 04/RW 02
271	24-06-2014	20141898	30510	ASRAMA BRIMOB BLOK A-1	GONDOWULUNG BRIMOB
272	24-06-2014	20141899	31196	NIESSEY SABAKINGKIN	PERUM. GAMBIRAN B18 UN5/98 RT31
273	24-06-2014	20141900	38672	YUANI INDRIASTUTI	KERAPAKAN KIDUL NG 1/1146 RT55
274	24-06-2014	20141901	10773	LIEM SING TING	BESKALAN 9 RT 62 RW 02
275	24-06-2014	20141902	26853	SLAMET	GAMBLAN KIDUL 26B RT 17 / 06
276	24-06-2014	20141903	18491	NY SUWALDINAH	KEMETIRAN KIDUL GT 2/785 RT63
277	24-06-2014	20141904	14277	RNDANG PURWANINGSIH	JAGONEGARAS GT 1/915 RT64. RW20
278	24-06-2014	20141905	17668	SALEN MARTONO	TERBAN GK 5/407 RT13 RW03
279	24-06-2014	20141906	24185	BAMBANG RIYADI	TERBAN GK 5/566 RT 19 RW 04
280	24-06-2014	20141907	15987	WARDI RAHARJO	GONDOLAYU LOR JT. 2/910 RT. 46
281	24-06-2014	20141908		L D U	SAGAN CT 5/59
282	24-06-2014	20141909	37280	WIRO KARIYO	KARANGANYAR MG III/1099 RT69
283	24-06-2014	20141910	28845	SUPARJIMAN	JL. SUGENGJERONI. 20 RT 29/RW 06
284	24-06-2014	20141911	2535	NINIEK WIJAYANTI	JL. CIK DITIRO 2 RT 59/RW 12
285	24-06-2014	20141912	43643	PRODJO SOEWARNO	SENDOWO C.61 RT 03. RW 54
286	24-06-2014	20141913	21165	NY SUMARNI PRAWITO	BLIMBINGSARI CT4/37 RT 01 RW15
287	25-06-2014	20141914	35789	LEGIMAN	ASPOL PINGIT BLOK B-10 RT 20
288	25-06-2014	20141915	11649	P SOEHARTO	PANENBARAH KT 2/379 RT 44 RW12
289	25-06-2014	20141916	37518	SADONO KISNOSUSANTO	SAGAN GK 5/987 RT36 RW7
290	25-06-2014	20141917	588	DY RH SENTRAL	JL. NGADIKAN 2 RT19RW4 KOTABARU
291	25-06-2014	20141918	35527	MUJONO SUDIMARJONO	SOSRODIPURAN GT I/417 RT 30
292	25-06-2014	20141919		L D U	SAGAN CT 5/59
293	25-06-2014	20141920	9618	M. PRAWIRO DINARDJO	JL. P. DIPONEGORO 6 RT1 RW2
294	25-06-2014	20141921	31167	YULIAWATI	NYAMPLUNGAN KG 2/787 RT 41
295	25-06-2014	20141922	40613	ASRAMA YONIF 403	ASRAMA 403 KENTUNGAN NO.139
296	25-06-2014	20141923	14980	Drs. ISKANDAR	KABULREJO A-110 RT 5 RW 32
297	25-06-2014	20141924	10261	DAHLAN SUPRIYANTO	BANGUNREJO TR I/1750 RT46/RW10
298	26-06-2014	20141925	33012	Drs. SUDIRO	GENDENG TIMUR GK IV/996 RT 85
299	26-06-2014	20141926	1319	TH PURNOMO	JL. KHA DAHLAN 151 RT 12/RW 2
300	26-06-2014	20141927	31257	RINATMAN ISKANDAR	KALANGAN UN 5/758 B RT 16 RW 4

Ganti Stop Kran  
Ganti Stop Kran  
Ganti Stop Kran  
Ganti Stop Kran  
Ganti Stop Kran  
Water Meter Putar Terus Satalah Diperbaiki  
Geser Water Meter & Pipa Kampung Bocor  
Ganti Stop Kran  
Menaikkan Water Meter  
Menaikkan Water Meter  
Menaikkan Water Meter  
Menaikkan Water Meter  
Water Meter Dikeluarkan Dari Bak  
Stop Kran Bocor/Dol  
Menaikkan Water Meter  
Kopling Bocor  
Kopling Bocor  
Kopling Bocor  
Pipa Sebelum Water Meter Bocor  
Pipa Kampung Bocor  
Pipa Kampung Bocor  
Ganti Stop Kran  
Ganti Stop Kran  
Ganti Stop Kran  
Ganti Stop Kran  
Stop Kran Bocor/Dol  
Stop Kran Bocor/Dol  
Stop Kran Bocor/Dol  
Pipa Kampung Bocor  
Stop Kran Bocor/Dol  
Kopling Bocor  
Stop Kran Bocor/Dol  
Pipa Persil Bocor  
Stop Kran Bocor/Dol  
Stop Kran Rusak  
Stop Kran Dol & Kran Jebol  
Pipa Persil Bocor  
Ganti Water Meter  
Pipa Persil Bocor  
Bekas Tutupan Bocor  
Tambah Stop Kran  
Pipa Jawatan Bocor  
Pipa Jawatan Bocor  
Pasang Meter Kast  
Pipa Persil Bocor  
Water Meter Bocor  
Water Meter Rusak  
Pipa Jawatan Bocor



DAFTAR PEMERIKSAAN PELANGGAN

NO	TAHUN	NO	TAHUN	TM	N A M A	ALAMAT	MAKHLUK
301	26-06-2014	20141928	42332		SUDHARTO IMAN SUHARTO, H.	JL. GLAGAH SARI 117 RT24 RW6	Stop Kran Bocor/Dol
302	26-06-2014	20141929	12234		MARZALHADI	JL. BANGUN OK 5/136 RT 06/RW 02	Pipa Persil Bocor
303	26-06-2014	20141930	36547		HK. SUPARNO RUYANIN/ARGA JAYA	JL. YOS SUDARSO 2 K108 SOTO	Pasang Meter Kask
304	26-06-2014	20141931	16103		RA RUSTIYAH ISWAN	PUSO PAKUALAMAN PA 1/796 RT47	Pipa Persil Bocor
305	26-06-2014	20141932	27862		NY. R. MARIA ADIKUSUMO	JL. GLAGAH SARI 69 RT 20 RW 05	Pipa Jawatan Buntu
306	26-06-2014	20141933			L D U	JL. PAHAMBAN DEPAN TM 11649	Pipa Jawatan Bocor
307	27-06-2014	20141934			L D U	BAUSASRAN DN 3/1001	Pipa Jawatan Bocor
308	27-06-2014	20141935	20529		MULYONO BA	DIPOMINATAN MGI/177 RT14 RW3	Kopling Bocor
309	27-06-2014	20141936	33163		GRATA BEJO SURIPTO	BENGKEL NGADIMINATAN RT63 RW12	Kopling Bocor
310	27-06-2014	20141937	22129		M. YUSRON	KURCEN WB 1/433 RT 33 RW 7	Cek Pipa Persil Bocor
311	27-06-2014	20141938	1609		R N HADJID	KAUMAN GM 1/14 RT 35 RW 10	Ganti Water Meter
312	27-06-2014	20141939			L D U	JL. SULTAN AGUNG	Pipa Jawatan Bocor
313	27-06-2014	20141940			L D U	JL. GAJAHMADA	Pipa Jawatan Bocor
314	27-06-2014	20141941	44971		SAMIDI. WS	DUKUH NJ 1/1587	Stop Kran Bocor/Dol
315	30-06-2014	20141942			L D U	JL. BANTENG BARU GG 1/17	Pipa Jawatan Bocor
316	30-06-2014	20141943			L D U	JOGGYUDAN BELAKANG PERTAMINA	Pipa Kampung Bocor
317	30-06-2014	20141944	4930		OIE BAR TJAN	JL. KEMETIRAN KIDUL 7 RT56	Pipa Jawatan Bocor
318	30-06-2014	20141945	27630		IBU SUYATI	JL. PRINGGOKUSUMAN 3 RT26. RW7	Stop Kran Bocor & Pipa Persil Bocor
319	30-06-2014	20141946	21074		WIDODO	JL. SISINGAMANGARAJA 87 RT 58	Stop Kran Bocor/Dol
320	30-06-2014	20141947	14084		NY. MUSLIMAH SUROSO	TRG. LEMPUYANGAN DN 3/132A RT4	Geser Water Meter
321	30-06-2014	20141948	22314		SRI MINTARSIH	JL. TAQWA 39 RT 49 RW 08	Geser Water Meter
322	30-06-2014	20141949	18224		MARIDAH	GEMBLAKAN BAWAH DN 1/408 RT 22	Pipa Persil Bocor & Water Meter Bocor
323	30-06-2014	20141950	48758		HENDRO SAPUTRO	PRINGGOKUSUMAN GT 2/139 RT 21	Pipa Persil Bocor
324	30-06-2014	20141951	10793		PERGURUAN TAMANSISWA	COKROKUSUMAN JT 2/878 RT41	Geser Meter & Tambah Kran
325	30-06-2014	20141952			L D U	JL. BUMIJO BARAT DPU	Pipa Bocor di Jalan
326	30-06-2014	20141953			L D U	JL. BIMOSAKTI	Pipa Kampung Bocor

MENGETAHUI  
KABAG. LANGGANAN

BANWANG RIVANTO, SE, MM

DIPERIKSA  
KA. SIE PELANGGAN

JOKO SUHARTO, SH

YANG MEMBUAT

SRI BOWONO B.S, ST



1	20140407	02-06-2014	27177	DUDHANTO PHEMO SUMANTO	KUNCIH RT 1/121 RT22 RW01	Air Kotor & Air Tidak Mengalir
2	20140408	02-06-2014	27606	PT. INDO PRIMA NIPARASINDO	JL. KENARI 62 RT27 RW9 YULAMBU	Air Tidak Mengalir
3	20140409	03-06-2014		L D U	KOMPLEKS PAKUALAMAN	Air Tidak Mengalir
4	20140410	03-06-2014	14390	MANGKU UTOMO	JENGGOTAN JT 1/355 RT18 RW05	Air Tidak Mengalir
5	20140411	03-06-2014	53085	SURASMANITA	SIDOMULYO 331B RT 20	Air Tidak Mengalir
6	20140412	04-06-2014	27920	NY. SUPARLINAH SYAFUAN	GUNUNG KETUR PA2/205 RT 5.2	Air Tidak Mengalir
7	20140413	04-06-2014	14491	SUDARWITO	SIDOMULYO TR 4/254 RT20 RW06	Air Tidak Mengalir
8	20140414	04-06-2014	43908	LANOVIA ROOSIANTY	PRINGGOKUSUMAN RT 2/534 RT 25	Air Tidak Mengalir
9	20140415	04-06-2014	32555	SUPARDI	BLAMBANGAN GP 5/107 RT04 RW19	Air Tidak Mengalir
10	20140416	04-06-2014	3173	E. MARTA SUPANA	JL. PAKUNINGRATAN 58A RT05 RW02	Air Tidak Mengalir
11	20140417	04-06-2014	37723	MURDOWO SOSEO PAWIRO	MINGGIRAN MJ II/1288 C	Air Tidak Mengalir
12	20140418	05-06-2014	24085	NY. PAWIRO SUDARMO	PURWANGGAN PA 2/65 RT1 RW01	Air Tidak Mengalir
13	20140419	05-06-2014	25586	DRS. AXIYAT MUJIYANA	SANGGRAHAN UH 1/690 RT9 RW3	Air Kotor & Air Tidak Mengalir
14	20140420	05-06-2014	24907	SUNARDI	KRIKAK KIDUL TR 1/1222 RT 30	Air Tidak Mengalir
15	20140421	05-06-2014	29234	DRS. ANT. SUJUDI	BATIKAN BARU UH 3/845 RT39/RW9	Air Tidak Mengalir
16	20140422	05-06-2014	50425	TATIN SETYOWATI	JENGGOTAN JT 1/332C RT 17/05	Air Tidak Mengalir
17	20140423	05-06-2014	22093	JAMARIS AMIN	JL. MADYOSURO 62 GANELAN RT 21	Air Tidak Mengalir
18	20140424	05-06-2014	53281	DONY ANDRIYANTO	LODADI RT 02 RW 08 KEL UMBUL M	Air Tidak Mengalir
19	20140425	05-06-2014	53282	DONY ANDRIYANTO	LODADI RT 02 RW 08	Air Tidak Mengalir
20	20140426	06-06-2014	26029	MARSONO HADI SISWANTA	GENDENG GK 4/320 RT52 RW 14	Air Tidak Mengalir
21	20140427	06-06-2014	35451	SUGERHO	TUKANGAN DN 2/655 RT33 RW06	Air Tidak Mengalir
22	20140428	06-06-2014	52080	HARDINI SURJANINGSIH	POGUNG BARU BLOK G	Air Tidak Mengalir
23	20140429	09-06-2014		L D U	JL CANTEL GG Satria II	Air Tidak Mengalir
24	20140430	09-06-2014	53159	BUDI WIBOWO	JL PANDEGAMARTA GG DARUS MUSLI	Air Tidak Mengalir
25	20140431	09-06-2014		L D U	NOTOPRAJAN	Air Tidak Mengalir
26	20140432	09-06-2014	20063	SUPRIYANTO	JOGOKARYAN MJ 2/679 RT40/RW 11	Air Tidak Mengalir
27	20140433	09-06-2014	52781	PONCO WALUYO	DANUKUSUMAN GK 4/1345 RT19	Air Tidak Mengalir
28	20140434	09-06-2014	10894	NJO KIEM HONG	TEGAL KEMUNING DN 2/832 RT 42	Air Tidak Mengalir
29	20140435	09-06-2014	49232	HJ. SITI ZULAIHA	NOTOPRAJAN NG2/616 RT35 RW5	Air Tidak Mengalir
30	20140436	09-06-2014	52616	CECILIA YOHARNI	JL PANDEGA MARTA NO169B	Air Tidak Mengalir
31	20140437	10-06-2014	26717	MARYOTO	GENDENG GK 4/356 RT43 RW14	Air Tidak Mengalir
32	20140438	10-06-2014	26658	NY. E. SUGENG ALI HARTUTI	BADRAN JT 1/744 RT 46. RW 10	Air Tidak Mengalir
33	20140439	11-06-2014		L D U	JL CANTEL GG Satria I	Air Tidak Mengalir
34	20140440	11-06-2014		L D U	MANGUNHEGARAN WETAN 29	Air Tidak Mengalir
35	20140441	12-06-2014	25977	KRISO SUMARTO	SANGGRAHAN UH 1/569 RT5/RW 2	Air Tidak Mengalir
36	20140442	12-06-2014	21939	PONIYEH	BADRAN JT1/756 RT 45 RW 10	Air Tidak Mengalir
37	20140443	12-06-2014	21282	KARTO ATNOJO	BADRAN JT 1/531 RT 51 RW 11	Air Tidak Mengalir
38	20140444	12-06-2014	19561	SEKAR ANOM KOESJANTO	BADRAN JT 1/571 RT 47/RW 11	Air Tidak Mengalir
39	20140445	12-06-2014	27091	SANDI	BADRAN JT 1/747 RT 46. RW 11	Air Tidak Mengalir
40	20140446	12-06-2014	36973	VELIX JOSEPH BASUKI. RA	JL. GAJAH 50 TAHUNAN RT14. RW03	Air Tidak Mengalir



NO	NO	ALAMAT	NO	ALAMAT	ALAMAT	ALAMAT
41	20140447	13-06-2014	38996	YULI BAKAH	KLEBAN KUNCEN WB1/530 A RT22	Air Tidak Mengalir
42	20140448	13-06-2014	38	JANG IRI	JL. MALIKORNO 31 RT22 RW10	Air Tidak Mengalir
43	20140449	13-06-2014	41551	BAGUS TRISULO	GRIVA KARANGANYAR ASRI A-9	Air Kotor/Keruh
44	20140450	13-06-2014	33467	I.R. BEDULNURI	GLAGAH UN IV/360A RT13 RW03	Air Tidak Mengalir
45	20140451	16-06-2014	19280	YULIA SETYOWATI	PONDOK TAMBAK MAS 38 RT3/PW 4	Air Tidak Mengalir
46	20140452	16-06-2014	48665	RANNY ASTRIANA P	TEGALMULYO WB 1/105 RT07/02	Air Tidak Mengalir
47	20140453	16-06-2014	41944	NY. NATALIA PURWANTI	JL. GODEAN 3A KM.1	Air Tidak Mengalir
48	20140454	16-06-2014	36032	GIYARTO	JLAGRAN GT 2/1353 RT 14 RW 03	Air Tidak Mengalir
49	20140455	16-06-2014	12552	S. NITIREJO	JL. S. PARMAN 37 RT51 RW10	Air Tidak Mengalir
50	20140456	16-06-2014	33711	NY. KUSNO WIROTO	MANGKUKUSUMAN GK VI/23 RT 05	Air Tidak Mengalir
51	20140457	16-06-2014	24068	SUDARYONO	SUDAGARAN TR 3/821 RT42 RW12	Air Tidak Mengalir
52	20140458	16-06-2014	39447	PT. DUTA BUMI ADI PRATAMA	PERUM. KALIURANG PRATAMA C-10	Air Tidak Mengalir
53	20140459	16-06-2014	14481	SUDARWITO	SIDOMULYO TR 4/254 RT20 RW06	Air Tidak Mengalir
54	20140460	16-06-2014	52391	WARYUNINGSIH	NGAGLIK SUDAGARAN RT36	Air Tidak Mengalir
55	20140461	16-06-2014	46619	SUKRON MAKMUM	JL. HOS. COKROAMINOTO 92 RT 02	Air Tidak Mengalir
56	20140462	17-06-2014	14481	SUDARWITO	SIDOMULYO TR 4/254 RT20 RW06	Air Tidak Mengalir
57	20140463	17-06-2014	39447	PT. DUTA BUMI ADI PRATAMA	PERUM. KALIURANG PRATAMA C-10	Air Tidak Mengalir
58	20140464	17-06-2014	45854	DWIYANTI	JL. PERKUTUT 299 RT06 PW 01	Air Tidak Mengalir
59	20140465	17-06-2014	35518	CHANDRA DIRGANTARA	NGANGGRUNG RT 1 RW30 SUKOHARJO	Air Tidak Mengalir
60	20140466	18-06-2014	17393	BANK BUMI DAYA	JL. JEND. SUDIRMAN 7	Air Tidak Mengalir
61	20140467	18-06-2014	53221	DIBA SUSILOWATI	JL. MAGELANG KM 4,5 GG LONCENG	Air Tidak Mengalir
62	20140468	19-06-2014	12686	HARJO PAMIRO	JL. ASEH GEDE 4B RT02/PW01	Air Tidak Mengalir
63	20140469	19-06-2014	32779	SUMAR DRIYANTO	MUJA MUJU UN II/601 RT 39	Air Tidak Mengalir
64	20140470	20-06-2014	33467	I.R. BEDULNURI	GLAGAH UN IV/360A RT13 RW03	Air Tidak Mengalir
65	20140471	20-06-2014	51859	R SUMEWO KUGROHO PUTRO	MANGKUKUSUMAN GK4/1452 RT5 RW2	Air Tidak Mengalir
66	20140472	20-06-2014	36051	SUROYO ANGGORO.	JL. KUSUMANEGARA 168E RT33 RW10	Air Tidak Mengalir
67	20140473	20-06-2014	25010	RH. SOBRYONO	JL. MODJO 14 GENDENG RT 57/RW15	Air Tidak Mengalir
68	20140474	20-06-2014	36051	SUROYO ANGGORO.	JL. KUSUMANEGARA 168E RT33 RW10	Air Tidak Mengalir
69	20140475	23-06-2014	30943	MULYANI PRAPTO S.	JL. KEMASAN 55 RT 17 RW 5	Air Tidak Mengalir
70	20140476	23-06-2014	5323	M MARTO SANGADI	JL. MAS SUHARTO 2 RT54 RW13	Air Tidak Mengalir
71	20140477	23-06-2014	33467	I.R. BEDULNURI	GLAGAH UN IV/360A RT13 RW03	Air Tidak Mengalir
72	20140478	23-06-2014	39944	DRS. MOCH AMINSHAM	CELEBAN TIMUR UN III/514 RT 20	Air Tidak Mengalir
73	20140479	23-06-2014	51656	ERWIN SANTOSO	JL. KUSUMANEGARA 84	Air Tidak Mengalir
74	20140480	23-06-2014	12750	NY SUKACA	GOWONGAN TENGAH JT3/370 RT19.4	Air Tidak Mengalir
75	20140481	24-06-2014		L D U	JL. CANTEL GG SATRIA	Air Tidak Mengalir
76	20140482	24-06-2014	34617	SUGIYATNO	BAUSASRAN DN 3/1001 RT 36	Air Tidak Mengalir
77	20140483	24-06-2014	39447	PT. DUTA BUMI ADI PRATAMA	PERUM. KALIURANG PRATAMA C-10	Air Tidak Mengalir
78	20140484	25-06-2014	25586	DRS. AKIYAT MUJIYANA	SANGGRAHAN UN I/690 RT9 RW3	Air Tidak Mengalir
79	20140485	25-06-2014	2537	MG MULJO ATMOTARUNO	SOSROKUSUMAN DN I/169 RT18 RW6	Air Tidak Mengalir
80	20140486	25-06-2014	27862	NY. R. MARIA ADIKUSUMO	JL. GLAGAHARI 69 RT 20 RW 05	Air Tidak Mengalir



NO	NO	DAFTAR	TM	ALAM	ALAM	ALAM	ALAM
21	20140487	25-06-2014	4194	KEBUNHIDUPAN MERTAN 20	Air Tidak Mengalir		
22	20140488	25-06-2014	4194	KEBUNHIDUPAN MERTAN 20	Air Tidak Mengalir		
23	20140489	27-06-2014	50201	C. DININGRATAN JT 2/80 RT11 RW3	Air Tidak Mengalir		
24	20140490	27-06-2014	53007	WIRABRAJAN GG ONTOSZNO NO 8	Air Tidak Mengalir		
25	20140491	27-06-2014	16011	JL CENDANA 1	Air Tidak Mengalir		
26	20140492	27-06-2014	17672	PRAWIRODIRJAN GM 2/1053 RT 35	Air Tidak Mengalir		
27	20140493	27-06-2014	51762	TINURAN A1	Air Tidak Mengalir		
28	20140494	27-06-2014	52425	KRICAK KIDUL TR 1/1346 RT29RW7	Air Tidak Mengalir		
29	20140495	27-06-2014	18428	NGADIWINATAN NG 1/1277 RT63.12	Air Tidak Mengalir		
30	20140496	30-06-2014	26727	KEPARAKAN KIDUL MG 1/1079 RT48	Air Tidak Mengalir		
31	20140497	30-06-2014	30807	GEDONGAN KG 3/72 B RT 5 RW 2	Air Kotor/Keruh		

MENGETAHUI  
KABAG. LINGGAMANAN

BAMBANG RIYANTO, ST, MM

DIPERIKSA  
KA. SIE PELANGGAN

JOKO SUMARTO, SH

YANG MEMBUAT

SRI BUWONO, S.S, ST



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902  
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : [fe@uny.ac.id](mailto:fe@uny.ac.id)

Nomor : 1259/UN34.18/LT/2014  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

9 Juni 2014

Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta  
Jl. Malioboro, Kompleks Kepatihan, Danurejan  
D. I. YOGYAKARTA

Kami sampaikan dengan hormat permohonan Ijin Penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Dita Rahmawati Iriyanti  
NIM : 10402244020  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian  
Judul : "Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta"

Demikian atas kerjasama dan ijinnya diucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902  
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : [fe@uny.ac.id](mailto:fe@uny.ac.id)

Nomor : 1260/UN34.18/LT/2014  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

9 Juni 2014

Yth. Direktur Utama PDAM Tirtamarta Yogyakarta  
Jl. W. Mongonsidi No. 3 Yogyakarta  
D.I.YOGYAKARTA

Kami sampaikan dengan hormat permohonan Ijin Penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Dita Rahmawati Iriyanti  
NIM : 10402244020  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian  
Judul : "Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta"

Demikian atas kerjasama dan ijinnya diucapkan terima kasih.



Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP. 19550328 198303 1 002

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/VI/311/6/2014

Membaca Surat : **DEKAN FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **1259/UN34.18/LT/2014**  
Tanggal : **9 JUNI 2014** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **DITA RAHMAWATI IRIYANTI** NIP/NIM : **10202244020**  
Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Judul : **PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTAMARTA YOGYAKARTA**  
Lokasi :  
Waktu : **13 JUNI 2014 s/d 13 SEPTEMBER 2014**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **13 JUNI 2014**

A.n. Sekretaris Daerah

Asisten Perencanaan dan Pembangunan  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Hendak Sulowati, SH  
NIP. 19800720 198503 2 003

**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. DEKAN FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN





PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 555241, 515865, 515866, 562682  
Fax (0274) 555241

EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOT LINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : [www.perizinan.jogjakota.go.id](http://www.perizinan.jogjakota.go.id)

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2148  
3996/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/REG/V/311/6/2014 Tanggal : 13/06/2014  
Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah  
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : DITA RAHMAWATI I. NO MHS / NIM : 10402244020  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ekonomi - UNY  
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Rosidah, M.Si.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 13/06/2014 Sampai 13/09/2014  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas  
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan  
Pemegang Izin

DITA RAHMAWATI I.

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
pada Tanggal : 16-6-2014

An. Kepala Dinas Perizinan  
Sekretaris



Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY  
3. Dir. PDAM Tirtamarta Yogyakarta  
4. Ybs.

/8 Juni 2014

KEPADA

No : 070/919  
Sifat : Segera  
Hal : Permohonan Izin  
Penelitian

YTH. DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

DI - YOGYAKARTA.

Dengan hormat,

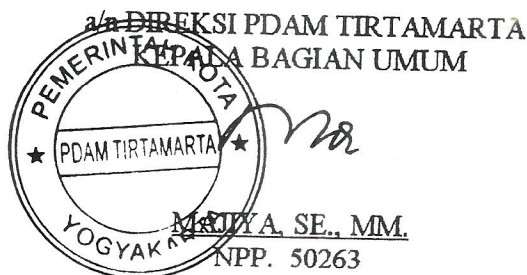
Memperhatikan surat saudara Nomor : 1260/UN34.18/LT/2014 hal Permohonan Pengambilan Ijin Penelitian di PDAM Tirtamarta Yogyakarta, Atas nama mahasiswa:

NO	N A M A	PRODI	No.MAHASISWA
1	DITA RAHMAWATI IRIYANTI	PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN	10402244020

Dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menyetujui permohonan pelaksanaan penelitian di PDAM Tirtamarta Yogyakarta tanggal 13 Juni 2014 sampai dengan tanggal 13 September 2014

Harapan kami semoga mahasiswa tersebut dapat memanfaatkan kesempatan yang kami berikan dengan sebaik-baiknya dan mentaati peraturan dan tata tertib perusahaan yang sudah ditetapkan.

Demikian atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.



Tembusan Kepada Yth:  
Dinas Perijinan Kota Yogyakarta





# PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA PDAM TIRTAMARTA

Jl. W. Monginsidi No. 3 Telp. (0274) 513605, 550751, 550752 Fax. 515870 Yogyakarta 55233  
E-mail : pdam@jogjakota.go.id ; HOTLINE PENAGIHAN : (0274) 290456

## FORMULIR PERMINTAAN BERLANGGANAN

		NO. FPB :	
DIISI CALON PELANGGAN		NO. KWITANSI : K. 140104	
1. Nama lengkap			
2. Tempat tinggal			
3. Alamat yang dimintakan sambungan			
4. Persil verp. No. :			
5. Status tanah milik			
6. Nomor Telepon / HP.			
7. Aliran tersebut digunakan untuk		1. Sosial 2. Rumah Tangga	3. Instansi 4. Niaga 5. Industri 6. Lain-lain
8. Jumlah penghuni pada alamat tsb. No. 3		1. Penghuni tetap : orang 2. Penghuni tak tetap : orang	
9. Apakah alamat tsb. No. 3 sebelumnya pernah berlangganan		1. Pernah dengan No. TM : Control :	2. Belum pernah
10. Sketsa situasi dari alamat tsb. No. 3 (Untuk memudahkan petugas ke alamat tersebut)		<p style="text-align: center;"><b>PERNYATAAN</b></p> <p>YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI MENYATAKAN :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>TIDAK AKAN MENUNTUT GANTI RUGI APABILA ALIRAN TIDAK MEMUASKAN.</li><li>SANGGUP MENTAATI SEMUA PERATURAN-PERATURAN YANG BERLAKU</li><li>APABILA KAMI MELAKUKAN PELANGGARAN BAIK DISENGAJA MAUPUN TIDAK, SANGGUP MENERIMA SANKSI PEMUTUSAN SAMBUNGAN KEPERSIL KAMI TANPA PEMBERITAHUAN SEBELUMNYA.</li></ol> <p style="text-align: center;">YOGYAKARTA</p>	

**Keterangan :**  
\* Beri tanda O pada nomor yang dimaksud.

PEMOHON

MENGETAHUI (PEMILIK PERSIL / BANGUNAN)

Nama terang

Tanggal

Nama terang

Tanggal

Menyetujui pemasangan pipa air minum dalam wilayah R.W. untuk alamat tsb. No. 3 dengan pertimbangan :

Rukun Tetangga No. :

Rukun Wilayah No. :



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
**PDAM TIRTAMARTA**

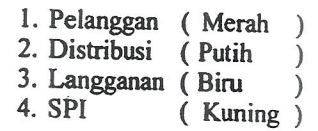
Jl. W. Monginsidi No. 3 Telp. (0274) 513605, 550751, 550752 Fax. (0274) 515870 Yogyakarta 55233  
E-mail : pdam@jogjakota.go.id ; HOTLINE PENAGIHAN : (0274) 290456

**PENGADUAN**

No. : ..... / .....

Nomor Langganan : ..... Nomor Kontrol : .....		Diterima oleh :    Tgl. ....
Nama : .....		
Alamat Sambungan : .....		
Nama Pengadu : ..... No. Telp. ....		
Pengaduan : *) : 1. Lisan      2. Telepon      3. Surat		
MASALAH : *) 1. air kotor 2. air berasa dan berbau 3. air tidak mengalir Keterangan .....	Ditugaskan kepada :   Tgl. ....	Disetujui oleh :   Tgl. ....
TINDAKAN YANG DILAKUKAN : ..... ..... ..... ..... .....	Apakah tindakan yang dilakukan 1. Ya      2. Tidak *)	
	Tanda tangan pelanggan atau wakilnya :  Tgl. ....	Disepakati oleh :  Tgl. ....

\*) Berilah tanda lingkaran pada nomor yang dimaksud.



No. .... / .....

Nomor Langganan : ..... Nomor Kontrol : ..... Nama : ..... Alamat Sambungan : ..... ..... Nama Pengadu : ..... No. Telp. .... Permintaan dengan : 1. Lisan      2. Telepon      3. Surat *)		Diterima oleh .....      Tgl. ....
Masalah : ..... ..... ..... .....		Ditugaskan kepada .....    Tgl. ....
Penyelesaian : ..... ..... ..... .....		Disetujui oleh .....    Tgl. ....
Perbaikan tersebut dilaksanakan dengan baik pada tgl. .... dari jam ..... sampai jam .....	Tanda tangan pelanggan atau wakilnya	Diperiksa oleh .....  Tgl. ....
Biaya tersebut dibebankan kepada pelanggan (perincian di bawah) Sebesar Rp. .... ( ..... ) ..... Telah dibayar tgl. .... No. Kwitansi .....		Telah dibukukan : .....   Tgl. ....
Keterangan :           		



20 Oktober 2011

Nomor : 690 / 1608  
Sifat : Segera  
Hal : Antisipasi Musim  
Kemarau

KEPADA

YTH. REKAN-REKAN WARTAWAN

DI YOGYAKARTA

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan, bahwa pasca erupi gunung merapi mengakibatkan mata air Umbul Wadon tertutup lahar dingin dan perpipaan PDAM Tirtamarta putus, sebagian rusak dan hilang, sehingga PDAM Tirtamarta kehilangan debit air dari Umbul Wadon sebesar 80 lt/dt. dan dalam rangka mengantisipasi musim kemarau PDAM Tirtamarta mengoptimalkan sumber-sumber yang ada (sumur dalam dan sumur dangkal), walaupun masih kurang.

Selanjutnya agar aliran air dari Umbul Wadon segera normal kembali, PDAM Tirtamarta bekerja sama dengan Satker Penyediaan Air Minum Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mencari bantuan dari Pemerintah Pusat (Direktorat Penyediaan Air Minum Ditjen Cipta Karya) untuk perbaikan mata air Umbul Wadon dan saat ini dalam taraf pengerjaan dan direncanakan selesai akhir tahun 2011 dan dapat dioperasikan awal tahun 2012.

Perlu kami sampaikan, bahwa debit air yang dimiliki pada musim penghujan tahun 2011 sebesar  $\pm 551,6$  lt/dt., sedang pada musim kemarau tahun 2011  $\pm 480,2$  lt/dt atau turun  $\pm 15\%$ , karena banyak sumur dangkal yang mati, sehingga distribusi air ke pelanggan kurang lancar dan dilakukan giliran, untuk itu mohon maaf yang setulus-tulusnya kepada pelanggan atas ketidaklancaran distribusi air ke pelanggan, namun demikian terus berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DIREKSI  
PDAM TIRTAMARTA  
DIREKTUR UTAMA  
DWI AGUS TRIWIDODO, S.T., M.M.



# PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA PDAM TIRTAMARTA

Jl. W. Monginsidi No. 3 Telp. (0274) 513605, 550751, 550752 Fax. 515870 Yogyakarta 55233  
E-mail : pdam@jogjakota.go.id ; HOTLINE PENAGIHAN : (0274) 290456

Yogyakarta, 16 Nopember 2011

Nomor : 690/1751  
Sifat : Segera  
Lamp : 1 (satu) Lbr  
Hal : Tindaklanjut SMS.

KEPADA

YTH : BPK PIMPINAN REDAKSI SKH. BERNAS  
JLN : IKIP PGRI SONO SEWU

YOGYAKARTA

Menanggapi keluhan Pelanggan lewat SMS dengan Nomor HP. 087838273xxx yang dimuat pada SKH. BERNAS hari Rabu tanggal 2 Nopember 2011 Halaman 7 yang berbunyi Air Minum Kotor.

PDAM Jogja, tolong tingkatkan kualitas air dan profesionalnya. Katanya air minum kok kotor banget dan sering nggak ngalir di Jetis Pasiraman. Kalau nggak sampai 15 m<sup>3</sup> per bulan tetap bayar 15 m<sup>3</sup>. Tolong, air minum kok kotor banget.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas PDAM Tirtamarta mengucapkan terima kasih atas kritik dari Pelanggan dan atas pelayanan PDAM Tirtamarta yang kurang maksimal kami mohon maaf.

Bersama ini kami sampaikan bahwa musim kemarau 2011 menyebabkan sumur dangkal kering, mengakibatkan Reservoir Gemawang yang berkapasitas 4.000 m<sup>3</sup> mengalami penurunan pasokan debit sebesar 15%, sehingga kurang lebih 8.400 Pelanggan pasokan air dilakukan giliran sebagai berikut :

- Wilayah sepanjang Jln. Malioboro, P. Mangkubumi dan sekitarnya diharapkan tetap mendapat pelayanan air dari Jam 06.00 pagi s.d. Jam 14.00 siang.
- Wilayah Jogoyudan, Jln. Jendral Sudirman, Jln. Am Sangaji, Jetis Pasiraman, Petinggen, Blunyah Karangjati dan sekitarnya diupayakan mendapat pelayanan air dari Jam 14.00 siang s.d. Jam 06.00 pagi, penggiliran ini berdampak aliran air keruh untuk beberapa saat.

Demikian tanggapan kami dan mohon menjadikan maklum.

DIREKSI PDAM TIRTAMARTA

PJS DIREKTUR UTAMA

DWI AGUS TRIWIDODO, ST.MM.  
NPP. 50320





# PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA PDAM TIRTAMARTA

Jl. W. Monginsidi No. 3 Telp. (0274) 513605, 550751, 550752 Fax. 515870 Yogyakarta 55233  
E-mail : pdam@jogjakota.go.id ; HOTLINE PENAGIHAN : (0274) 290456

Yogyakarta, 28 Oktober 2011

Nomor : 690 / 1647  
Sifat : Segera  
Lamp : 1 (satu) Lbr  
Hal : Tanggapan SMS.

KEPADA

YTH : BPK PIMPINAN REDAKSI  
SKH. KEDAULATAN RAKYAT  
JLN : P. MANGKUBUMI NO.40 - 42

YOGYAKARTA

Menanggapi keluhan Pelanggan lewat SMS dengan Nomor HP. +628525636xxxx yang dimuat di SKH. KEDAULATAN RAKYAT (Suara Rakyat), yang terbit pada hari Jum'at, tanggal 28 Oktober 2011, Perihal Di Terban, Air PDAM Sering Macet Kepada Yth Dirut PDAM Kota Yogyakarta. Kenapa aliran air di Kelurahan Terban sejak sering macet mulai pukul 10.00 pagi sampai pukul 20.00 ? Mohon perhatiannya .. Matur Nuwun.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas PDAM Tirtamarta mengucapkan terima kasih atas kritik dari Pelanggan dan atas pelayanan PDAM Tirtamarta yang kurang maksimal kami mohon maaf.

Bersama ini kami sampaikan bahwa sehubungan dengan musim kemarau yang berkepanjangan yang mengakibatkan penurunan debit air, maka PDAM Tirtamarta Yogyakarta melakukan pengaturan aliran ke Pelanggan, untuk wilayah :

1. Terban dan sekitarnya ke Utara, air dialirkan mulai Jam 13.00 s.d. 06.00 WIB.
2. Kotabaru dan sekitarnya ke Selatan, air dialirkan mulai Jam 06.00 s.d. 13.00 WIB.

Demikian tanggapan kami dan mohon menjadikan maklum.

DIREKSI PDAM TIRTAMARTA

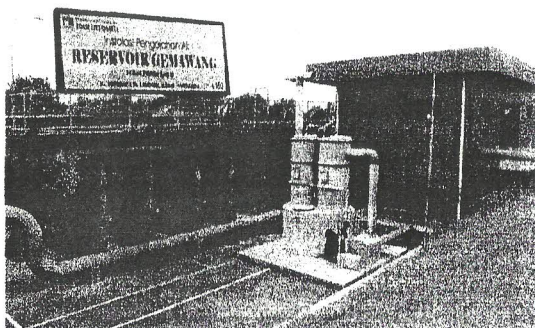
DIREKTUR BIDANG UMUM

PRAPN WENING HS.SE.  
NPP. 50321

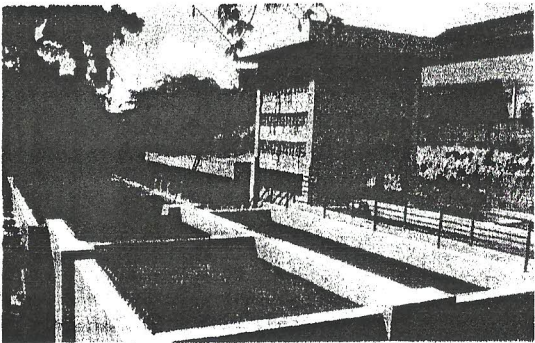


## Instalasi Pengolahan Air

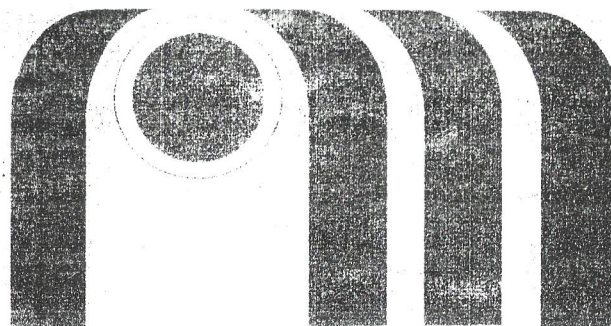
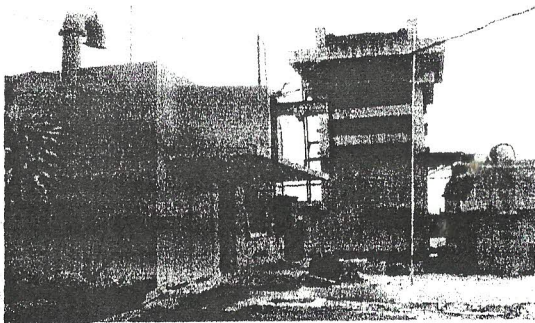
### WATER TREATMENT GEMAWANG



### WATER TREATMENT KARANGAYAM



### WATER TREATMENT BEDOG



## TIRTA DHARMA

### SYARAT MENJADI PELANGGAN

Dibawah ini adalah beberapa persyaratan untuk menjadi pelanggan PDAM Tirtamarta Yogyakarta :

- Mengisi Formulir yang telah disediakan PDAM Tirtamarta Yogyakarta kemudian diketahui Ketua RT dan RW serta di Cap.
- Fotocopy identitas seperti KTP/ SIM/ Surat keterangan yang masih berlaku.
- Membayar uang penyambungan baru dengan biaya yang telah ditetapkan, setelah itu akan dilakukan pemasangan sambungan baru.
- Mentaati tata tertib yang berlaku di PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

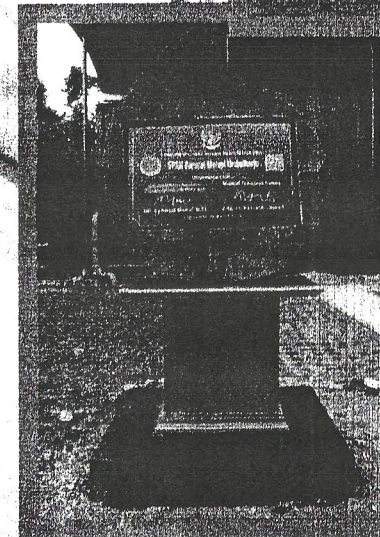
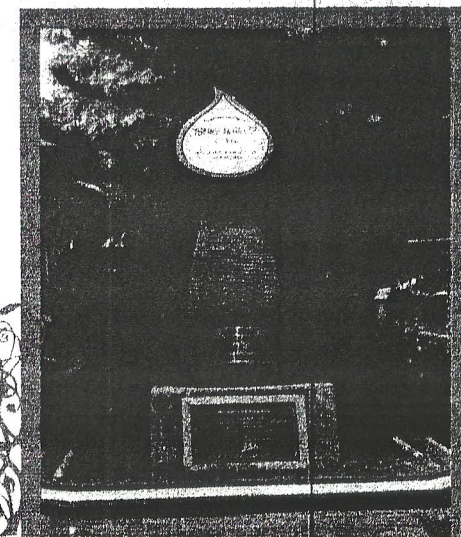
**UNTUK LEBIH JELAS, DATANG KE KANTOR  
PADA JAM KERJA**

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

**PDAM TIRTAMARTA**

JL.W. MONGINSIDI NO. 3 TELP. (0274) 513605, 550751, 550752 Fax. 515870 YOGYAKARTA 55233

E-mail : [pdam@jogjakota.go.id](mailto:pdam@jogjakota.go.id) HOTLINE PENAGIHAN : (0274) 290456



**“ Pelayanan Semakin Baik ”**



NO	URAIAN	BESARNYA TARIP Rp.	KETERANGAN
11.	Biaya pengepresan pipa persil (dalam rangka pengujian).	15.000	Biaya ini dibebankan kepada Calon Pelanggan yang pipa persilnya tidak dipasang oleh Perusahaan.
12.	Biaya penyambungan sendiri oleh Pelanggan dari 1 (satu) kran ke dalam pipa persil.	25.000	Biaya denda yang disambungkan sendiri.

Yogyakarta, 20 Agustus 2013

DIREKTUR UTAMA

Ttd

DWI AGUS TRIWIDODO, ST., MM.

## HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN PELANGGAN

### A. KETENTUAN UMUM.

1. Water Meter agar dijaga kebersihan dan keamanannya untuk memudahkan Petugas dan Pelanggan mengadakan pemeriksaan pemakaian air setiap bulan.
2. Setiap Pelanggan diwajibkan untuk berhemat dalam pemakaian air. Kran-kran hendaknya dikontrol dengan baik dan segera melaporkan bila terjadi kebocoran.
3. Kerusakan instalasi dan kebocoran sesudah meter air menjadi tanggungjawab Pelanggan.
4. Apabila tidak setuju dengan hasil pencatatan pemakaian air dapat mengajukan keberatan di kantor PDAM Tirtamarta selambat-lambatnya 5 (lima) hari sesudah pemeriksaan meter air ditempat.
5. Dengan berdasarkan alasan-alasan untuk kepentingan umum dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan, pengaliran air dapat dihentikan untuk sementara waktu.
6. Apabila terjadi perubahan alamat Pelanggan, diminta segera memberitahukan kepada Petugas atau kantor PDAM Tirtamarta.
7. Apabila Pelanggan pindah tempat tinggal, maka selambat-lambatnya pada hari kepindahan harus menyampaikan permintaan supaya pengaliran air tersebut dihentikan. Apabila tidak memenuhi kewajiban itu, kerugian yang timbul dibebankan kepada pemakai air/Pelanggan.

### B. PEMBAYARAN.

1. Pembayaran hanya dibenarkan bila dilakukan di loket yang disediakan oleh PDAM Tirtamarta dan Bank-Bank yang ditunjuk.
2. Pembayaran rekening air yang dilakukan lebih dari batas waktu yang telah ditentukan dapat dikenakan denda terlambat membayar.
3. Rekening air yang tidak dilunasi selama 2(dua) bulan berturut-turut, dapat diputus sambungannya tanpa pemberitahuan sebelumnya.

### C. LARANGAN-LARANGAN.

1. Setiap Pelanggan dilarang membuka/melepas meter air atau memutus segel meter.
2. Dilarang memasang atau mengubah saluran pipa sambungan sebelum meter air.
3. Dilarang mengambil air dengan menggunakan pompa langsung ke saluran pipa.
4. Setiap Pelanggaran yang dilakukan oleh Pelanggan dapat menyebabkan diputusnya sambungan tanpa pemberitahuan sebelumnya.



TIRTA DHARMA

## PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA PDAM TIRTAMARTA

Jln. W. Monginsidi No.3 Telp. (0274) 513605,550751,550752

Fax. (0274) 515870 Yogyakarta 55233

E-mail : [pdam@jogjakota.go.id](mailto:pdam@jogjakota.go.id)

HOTLINE PENAGIHAN : (0274) 290456

### Layanan Pengaduan

Telp. ( 0274 ) 513605, 550751, 550752

### Informasi Rekening Air

Telp. ( 0274 ) 290456

### Layanan Pembayaran

- o Loket Kantor PDAM Tirtamarta Yogyakarta
- o Loket Bank Rakyat Indonesia (BRI) terdekat Seluruh Indonesia.
- o Loket BPD terdekat D.I. Yogyakarta.

## PENGUMUMAN

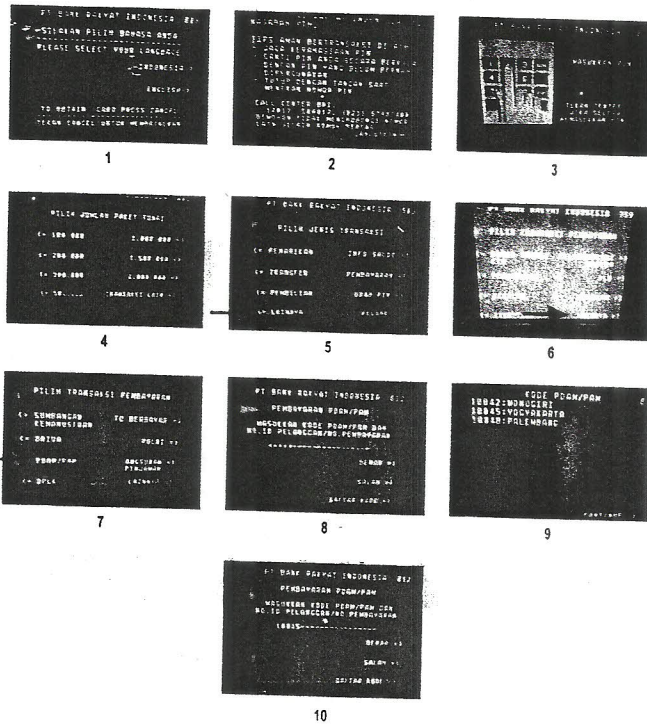
Nomor : 690/1353

## TENTANG PENYESUAIAN TARIP AIR MINUM 2013 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTAMARTA YOGYAKARTA

Diberitahukan kepada semua Pelanggan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta bahwa :

1. Tarip air yang berlaku di PDAM Tirtamarta Yogyakarta saat ini adalah Tarip yang berdasarkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 73 Tahun 2009 tanggal 9 Juli 2009 tentang Penyesuaian Tarip Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta yang diberlakukan mulai bulan Juli 2009 (Tagihan Rekening Air bulan Agustus 2009), sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini.
2. Guna Kelancaran operasional PDAM Tirtamarta Yogyakarta sebagai akibat adanya kenaikan bahan bakar minyak, Tarip Dasar Listrik, bahan Kimia serta bahan baku/instalasi lainnya, maka dipandang perlu untuk diadakan Perubahan/Penyesuaian Tarip.
3. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Peraturan Tarip Air Minum pada Perusahaan, Daerah Air Minum tanggal 3 Juli 2006.
4. Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2013 tanggal 1 Agustus 2013 tentang Penyesuaian Tarip Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta yang diberlakukan mulai Bulan September 2013 (Tagihan Rekening Air Bulan Oktober 2013).

## TAMPILAN DI SCREEN MESIN ATM BRI



## CETAKAN PRINTOUT/STRUK DI ATM BRI

PT BANK BAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
07/09/2010 15 05 36  
NO. KARTU: 0000000028508100  
PEMBAYARAN PDAM  
NO. TAGIHAN: 113020192012341  
NAMA: REZA HERLAMBAANG  
REFERENSI: 20091201001  
JML. BAYAR: RP. 50.000  
HARAP TANDA TERIMA INI DISIMPAN  
SEBAGAI BUKTI PEMBAYARAN

BERNAS JOGJA

SELASA PON, 9 APRIL 2013

## **BERHATI NYAMAN...**

# **Bak PDAM Gemawang akan Dikuras**

JOGJA -- Untuk meningkat mutu air baku kepada masyarakat, PDAM Tirtamarta Kota Jogja akan melakukan pengurasan bak PDAM Gemawang. Proses pengurasan tersebut akan memakan waktu kurang lebih dua hari mulai Rabu (10/4) sampai Kamis (11/4) mendatang.

Hal ini diungkapkan Direktur Bidang Teknik PDAM Tirtamarta Setiawan Budianto SH dalam rilisnya kepada *Bernas Jogja*, Senin (8/4) kemarin.

Setiawan menyebutkan, pengurasan tersebut merupakan pekerjaan rutin untuk meningkatkan mutu air baku yang disalurkan kepada pelanggan PDAM. Sehubungan dengan adanya pengerjaan pengurasan tersebut, akan timbul gangguan sementara pelayanan PDAM di sejumlah tempat.

Gangguan tersebut, ujarnya, akan berpusat pada wilayah Kota Jogja bagian tengah mulai dari daerah Popongan Baru dan sekitarnya, Jalan Magelang dan sekitarnya, Kampung Jatimulyo dan Sidomulyo.

Untuk area Perumahan Umum (Perum) yang mengalami gangguan adalah Perum BPK, Perum karyawan Gedung Agung, Perum Bejokarto dan Perum Taman Griya Indah. Selain itu, gangguan juga akan meliputi daerah Jalan AM Sangaji, Jalan Mangkubumi, Jalan Malioboro, Jalan Suryotomo dan Serangan. (ros)



## PDAM Tirtamarta Rutin Bersihkan Jalur Pipa

JOGJA -- Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan, PDAM Tirtamarta rutin melakukan flushing untuk membersihkan jalur pipa. Pekerjaan ini dilaksanakan setiap satu minggu sekali.

"Kami mohon maaf apabila pelayanan PDAM untuk sementara waktu sering keruh. Kami mohon para pelanggan membuka kran guna mengeluarkan kekeruhan tersebut sehingga air akan jernih kembali," ungkap Direktur Utama PDAM Tirtamarta, Dwi Agus Triwidodo ST MM, Rabu (12/2) kemarin.

Kepada wartawan di kantornya Jalan W Monginsidi 3 Jogja, lebih lanjut dia menyampaikan permohonan maaf apabila di malam hari ada petugas PDAM menyisir jalur pipa.

Ini merupakan bagian dari upaya penanganan kebocoran yang dilakukan secara kontinu. Apabila masyarakat mengetahui ada pipa PDAM bocor agar segera menginformasikan ke PDAM Tirtamarta.

Selain informasi tentang kebocoran, keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM dapat disampaikan atau menghubungi nomor telepon (0274) 513605, 550751, 550752.

Pada bagian lain mengenai program pelayanan PDAM Tirtamarta tahun 2014, Dwi Agus Triwidodo mengemukakan pihaknya memberi kemudahan biaya pasang baru sebesar Rp 500.000. Layanan ini untuk masyarakat di Kota Jogja dan sekitarnya dengan ketentuan 1 kran di depan dengan panjang pipa maksimal 10 meter.

Selain itu, diberikan pula kemudahan bagi masyarakat yang pernah berlangganan untuk buka kembali. Ketentuannya, pelanggan yang tutup sebelum tahun 2008 dikenakan biaya buka kembali Rp 200.000 serta diperhitungkan dengan besarnya tunggakan rekening.

Pelanggan yang tutup tahun 2008 sampai dengan tahun 2010 biaya buka kembali sebesar Rp 100.000 serta diperhitungkan dengan besarnya tunggakan rekening.

Sedangkan pelanggan yang tutup mulai tahun 2011 biaya buka kembali sebesar Rp 500.000, diangsur selama 5 kali serta diperhitungkan dengan besarnya tunggakan.

Dalam kesempatan itu disampaikan jadwal flushing pipa distribusi dari bulan Januari hingga Maret 2014. Pada Kamis (30/1) silam dilaksanakan di Suryowijayan. Rabu (5/2) flushing dilaksanakan di Jalan Tridarma sampai Jalan Ganesha dan Jalan Tridarma sampai Jalan Timoho.

Rabu (12/2) malam flushing dilaksanakan di Jalan Tridarma, Jalan Mojo, Jalan Gondosuli, Jalan Cantel dan Jalan Melati Wetan. Sedangkan Rabu (19/2) pukul 19:00 sampai dengan selesai dilaksanakan di Jalan Kom Suprpto dan Jalan Tunjung.

Berikutnya Rabu (26/2) pukul 19:00 sampai selesai lokasi flushing di Jalan Pengok Kidul, Jalan Soka dan Jalan Mawar. Pada Rabu (5/3) bulan depan lokasi flushing di Jalan Cendana dan Jalan Miliran.

## PDAM Tirtamarta

Sambungan dari hal 1

Selanjutnya Rabu (12/3) pukul 19:00 hingga selesai di Jalan Glagahsari sampai Pandean dan Jalan Gajah. Rabu (19/3) pukul 19:00 sampai selesai giliran flushing dilakukan di Tahunan sampai

Soga dan Jalan Babaran.

Rabu (26/3) pukul 19:00 sampai selesai flushing dilakukan di Jalan Janturan/Supomo dan Warung Boto. Total jumlah panjang flushing bulan Januari hingga Februari 10.776 m' sedangkan bulan Maret 8.862 m' (hul/rob).

## PASANG BARU PDAM RP 500 RIBU Lakukan 'Flushing' 10 Ribu Pelanggan Terganggu Aliran

YOGYA (KR) - PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta meneliti ruas pipa yang ditengarai bocor, serta melakukan *flushing* untuk pembersihan pipa guna peningkatan pelayanan pelanggan. Diperkirakan, ada sekitar 10 ribu pelanggan yang terganggu aliran-nya dan keruh.

"Bila aliran keruh, sebaiknya tetap dialirkan saja beberapa menit, nanti akan berangsur jernih, karena sisa *flushing* ada yang mengalir ke pipa pelanggan," kata Dirut PDAM Tirtamarta, Dwi Agus Triwidodo ST.MM kepada wartawan, Rabu (12/2).

Dijelaskan, beberapa pipa PDAM ada yang terbuat dari asbes, sehingga pada sambungan rawan kebocoran. Perbaikan pipa dilakukan mulai pukul 24.00 WIB sampai subuh. Sehingga pada pagi hari, masih ada sisa galian yang mungkin bisa mengganggu pengguna jalan. "Kami mohon maaf, apabila di malam hari ada petugas PDAM yang menyisir jalur pipa," kata Agus.

Agus mengatakan, pipa distribusi yang dibersihkan (*flushing*) sepanjang bulan Januari - Februari 2014 mencapai 10.776 meter. Wilayah *flushing* meliputi Suryowijayan, Jl Ganesha, Jl Tomoho, Jl Tridarma, Jl Mojo, Jl Gondosuli, Jl Cantel, Jl Melati Wetan, Jl Kom Suprpto, Jl Tunjung, Jl Pengok Kidul, Jl Soka dan Jl Mawar. Sedang Maret 2014, pipa yang di-*flushing* sepanjang 8.862 meter di wilayah Jl Cendana, Jl Miliran, Jl Glagahsari, Jl Gajah, Tahunan, Jl Babaran, Jl Janturan dan Warungboto. Untuk keluhan pelanggan dari kebocoran ke (0274) 513605, 550751.

Program PDAM Tirtamarta lainnya adalah biaya pasang baru murah sebesar Rp 500 ribu. Sedang bagi mantan pelanggan yang buka kembali, yang tutup sebelum tahun 2008 dikenai biaya Rp 200 ribu serta tambahan tunggakan rekening. Pelanggan yang tutup tahun 2008 sampai 2010 dikenai Rp 100 ribu dan diperhitungkan tunggakan rekening. Sedang pelanggan yang tutup tahun 2011 dikenai Rp 500 ribu dan diangsur 5 kali serta diperhitungkan besarnya tunggakan.

PDAM juga akan melakukan survei kepada pelanggan dengan menggandeng Perguruan Tinggi untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap beberapa pelayanan PDAM dan kualitas air baku.

(Fia)-s